

# Gedragcode Verzekeraars

## Verbond van Verzekeraars

### Inleiding

Het Verbond van Verzekeraars is de belangenvereniging van Nederlandse particuliere verzekeraars. Het Verbond vervult een spilfunctie tussen de verzekeringsbranche en een groot aantal andere partijen in de samenleving. Tegelijk is het Verbond in een aantal gevallen het aanspreekpunt van belanghebbenden voor de bedrijfstak en voor individuele verzekeraars.

In het maatschappelijk debat van de laatste jaren heeft het thema Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen steeds meer aan belang gewonnen. Nationaal - de SER - en internationaal - de OESO en de Europese Commissie - heeft dit geleid tot aanzetten voor een nieuwe, bredere definitie van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van ondernemingen. Tegelijk worden ondernemingen en hun belangenbehartigers steeds dringender uitgenodigd mee te denken over een invulling van het begrip maatschappelijk verantwoord ondernemen in hun bedrijf en bedrijfstak.

Na consultatie van leden en belanghebbenden heeft het Verbond besloten op deze uitnodiging in te gaan. De Gedragcode Verzekeraars is het resultaat van een uitgebreid en zorgvuldig proces binnen de bedrijfstak. Hij dient als fundament voor het opereren van de verzekeringsbedrijfstak en zijn afzonderlijke leden. De Code legt daartoe de basisnormen vast van een maatschappelijk verantwoord ondernemingsbeleid, dat binnen de mogelijkheden van de bedrijfstak blijft en dat tegelijk de identiteit van de afzonderlijke verzekeringsmaatschappijen onverlet laat. Individuele verzekeraars kunnen in de lijn van deze Code vanuit hun eigen bedrijfsvisie nader invulling geven aan hun maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Deze gedragcode vormt niet het begin van de discussie over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van verzekeraars. Op diverse manieren hebben zij zich in de achterliggende jaren actief beziggehouden met hun rol en positie in de samenleving en de verantwoordelijkheden die daarbij horen. Afspraken en gedragsregels waarin die verantwoordelijkheid gestalte kreeg, zijn neergelegd in diverse codes. De Gedragcode Verzekeraars vervangt deze eerdere afspraken niet, maar overkoepelt ze en plaatst ze in een kader. Als zodanig markeert de Code het begin van een nieuwe fase in een langlopende ontwikkeling.

## 1 Waarom een gedragcode over maatschappelijk verantwoord ondernemen?

### 1.1 *Maatschappelijk verantwoord ondernemen: meer dan winst alléén*

Een onderneming is een organisatie die is gericht op rendement. Dat rendement vindt in de eerste plaats zijn uitdrukking in de winst. Die vormt de neerslag van de maatschappelijke waardering voor de producten en diensten van de onderneming en verschaft haar de basis voor continuïteit op langere termijn. Het zou echter onjuist zijn de maatschappelijke en economische betekenis van ondernemingen te reduceren tot de financiële opbrengsten voor eigenaren, kapitaalverschaffers of leden van onderlingen. Ondernemingen scheppen waarde door het produceren van goederen en diensten die behoeften bevredigen en bijdragen aan de welvaart. Dat maakt ondernemingen tot belangrijke dragers van de maatschappelijke ontwikkeling. Het begrip rendement krijgt tegen deze achtergrond een bredere betekenis. Naast een

economische dimensie kent het begrip rendement ook een sociale dimensie, het werkklimaat binnen de onderneming en de leefbaarheid in de samenleving daarbuiten, en een ecologische dimensie, de zorg voor de natuurlijke leefomgeving. Maatschappelijk ondernemen kan worden omschreven als het bewust richten van de ondernemingsactiviteiten op rendement in drie dimensies: niet alleen in financieel-economische grootheden zoals winstgevendheid en beurswaarde, maar ook in ecologische en sociale zin. Als zodanig maakt maatschappelijk ondernemen deel uit van de kerntaken van ondernemingen. De toevoeging van het adjectief 'verantwoord' tenslotte houdt in dat moderne ondernemingen bereid zijn antwoord te geven op gerechtvaardigde vragen vanuit de samenleving en bereid zijn een open dialoog aan te gaan met diverse belanghebbenden.

#### 1.2 *Doel van de gedragscode: maatschappelijk verantwoord ondernemen*

Doel van deze Code is een kader te formuleren waarbinnen wij als verzekeraars, individueel, en met inachtneming van de toepasselijke mededingingsregels, invulling geven aan ons streven om onze ondernemingen maatschappelijk verantwoord te laten functioneren.

#### 1.3 *Verzekeraars: wie zijn we en wat doen we?*

Verzekeringsmaatschappijen zijn particuliere bedrijven die tegen betaling van een premie bepaalde risico's van de verzekerden overnemen, of hen in staat stellen kapitaal op te bouwen. Zij verkopen verzekeringen, met of zonder gebruikmaking van een intermediair. Binnen de context van de polisvoorwaarden vangen zij de gevolgen op van de verzekerde risico's die zich voor de verzekerden voordoen.

Voordat een verzekeraar een aangeboden risico accepteert, wordt beoordeeld of het risico beheersbaar en calculeerbaar is en of het betrekking heeft op één of meer toekomstige onzekere gebeurtenissen of op gebeurtenissen waarvan alleen onzeker is op welk moment zij zich zullen voordoen. Het moet voor de verzekeraar financieel verantwoord zijn om het risico over te nemen. Tenslotte moet de verzekeraar de voorwaarden en de premie verantwoord kunnen vaststellen, waarbij verschillen tussen verzekeraars op grond van onder andere kostenstructuren, schadestatistieken, sterftetafels, beleggingsrendementen en verkoopmethodieken mogelijk zijn.

Op verschillende maatschappelijke terreinen, zoals die van veiligheid en risicobeheersing, zetten zij zich vanuit de verantwoordelijkheid als verzekeraars in voor kwaliteitsverbetering.

#### 1.4 *Verzekeraars en maatschappelijk verantwoord ondernemen*

Verzekeringsmaatschappijen vervullen een belangrijke maatschappelijke rol. De moderne samenleving zou niet kunnen functioneren als zij bepaalde risico's niet zouden overnemen. Omdat verzekeraars op korte en lange termijn zekerheid moeten bieden, zijn continuïteit en vertrouwen voor hen cruciaal. Alleen ondernemingen die zekerheid bieden, die de hen toevertrouwde gelden zorgvuldig beheren, die hun verplichtingen zorgvuldig nakomen en die op maatschappelijk verantwoorde wijze opereren, verdienen dit vertrouwen.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen betekent voor ons verzekeraars dan ook dat wij basiswaarden als betrouwbaarheid, professionaliteit, solidariteit, maatschappelijke verantwoordelijkheid en transparantie laten doorklinken in ons handelen en betrekken bij al onze beslissingen.

## 2 Belanghebbenden

### 2.1 *Vertrouwen: de basis van verzekeringsproducten*

Verzekeren is gebaseerd op vertrouwen. Enerzijds moet de consument erop kunnen vertrouwen dat wij als verzekeraars aan onze financiële verplichtingen kunnen en zullen voldoen. Anderzijds moeten wij erop kunnen vertrouwen dat de consument tijdig zijn premie betaalt en op een eerlijke en betrouwbare wijze informatie verstrekt en eventuele schades claimt.

### 2.2 *Communicatie: de basis van vertrouwen*

Door aan te geven wat onze doelstellingen en voornemens zijn, en door periodiek te rapporteren (zie 4.2) op welke wijze wij daaraan invulling geven, willen wij aantonen dat wij het vertrouwen van onze belanghebbenden waard zijn. Wij schermen onze bedrijfsvoering niet onnodig af en staan open voor een dialoog met onze belanghebbenden.

### 2.3 *Belanghebbenden: met wie communiceren wij?*

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. Hen beschouwen wij als onze belanghebbenden. Wij menen dat de reputatie en geloofwaardigheid van onze ondernemingen zijn gediend met een zekere mate van evenwicht in zeggenschapsverhoudingen en beïnvloedingsmogelijkheden tussen verzekeraars en hun verschillende belanghebbenden. Daarin nemen wij een pro-actieve houding aan en gaan wij, waar gewenst, de dialoog met onze maatschappelijke omgeving aan. Binnen de verzameling van belanghebbenden onderscheiden wij een zestal clusters:

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;
  - expertisebureaus;
  - schaderegelingskantoren.
2. Gouvernementele en niet-gouvernementele organisaties:
  - overheden;
  - toezichthouders aan wie verzekeraars verantwoording moeten afleggen;
  - representanten van maatschappelijke groeperingen;
  - organisaties van werkgevers en werknemers.
3. Kapitaalverschaffers:
  - aandeelhouders;
  - leden van onderlingen.
4. Eigen werknemers:
  - (potentiële) eigen medewerkers;
  - ondernemingsraden.
5. Verzekeringsmaatschappijen:

- collega-verzekeringsmaatschappijen;
  - de verzekeringsbranche als geheel.
6. Overkoepelende organisaties:
- Verbond van Verzekeraars.

### 3 Basiswaarden en gedragsregels

#### 3.1 *Basiswaarden: de kern van de Code*

De kern van de gedragscode wordt gevormd door een vijftal basiswaarden, die wij als ondertekenaars richtinggevend achten voor ons doen en laten. Deze waarden zijn: betrouwbaarheid, professionaliteit, solidariteit, maatschappelijke verantwoordelijkheid en transparantie. Om ze handen en voeten te geven, voorzien wij elk van deze waarden van een concrete invulling in de vorm van gedragsregels. Deze regels vormen het gedragskader waaraan ieder van ons vervolgens in het eigen bedrijfsbeleid nader inhoud geeft.

#### 3.2 *Gedragsregels: de concretisering van de basiswaarden*

#### **Betrouwbaarheid**

- B.a) Wij houden de goede naam van de branche in stand.
- B.b) Wij handelen conform het vertrouwen dat in ons is gesteld en het vertrouwen dat wij in elkaar stellen.
- B.c) Wij onthouden ons van oneigenlijke verkoopmotieven, dat wil zeggen verkoopmethoden en -uitingen die het vertrouwen van consumenten, overheid en maatschappelijke organisaties in het verzekeringsbedrijf kunnen schaden.
- B.d) Wij doen geen zaken met personen, instellingen of bedrijven als deze activiteiten ontplooiën die wettelijk verboden zijn of die als algemeen maatschappelijk onaanvaardbaar worden aangemerkt.
- B.e) Wij zetten anderen niet aan tot activiteiten die in strijd zijn met de letter en de geest van deze gedragscode.
- B.f) Wij voeren een betrouwbare gegevensadministratie. Onderdeel daarvan is dat wij bij de verwerking van persoonsgegevens (zoals medische en strafrechtelijke) handelen in overeenstemming met Wet bescherming persoonsgegevens en daaruit voortvloeiende gedragscodes.

#### **Professionaliteit**

- P.a) Wij informeren onze medewerkers over de gedragscode en verwachten dat zij daarnaar handelen in hun professioneel gedrag. Naleving van de gedragscode maakt deel uit van de taakhoud en daarmee van de beoordeling van het functioneren. Omgekeerd mogen onze werknemers ons aanspreken op het niet naleven van deze Code. Wij bewerkstelligen dat onze eigen medewerkers in hun dienstverlening handelen in de geest van deze gedragscode en andere voor hun geldende gedragscodes en zetten ons ervoor in dat het intermediair eveneens als zodanig handelt. Wij betrekken onze medewerkers bij de wijze waarop wij de gedragscode in ons eigen bedrijfsbeleid vertalen.
- P.b) Wij beheren de ons toevertrouwde premies zorgvuldig en verantwoord.
- P.c) Wij werken alleen samen met intermediairs die hun taak professioneel opvatten en uitoefenen.
- P.d) Wij zorgen ervoor dat de consument vóór het afsluiten van de verzekering de voor hem relevante, beschikbare informatie ontvangt. Na acceptatie ontvangt de verzekerde zo snel mogelijk een dekkingsbevestiging of de polis.

- P.e) Wij staan degenen die bij ons een verzekering hebben afgesloten en hun slachtoffers bij en bieden hun een goede service, voorlichting en adequate schaderegeling.
- P.f) Wij dragen zorg voor een voortvarende, zorgvuldige en rechtvaardige schadebehandeling alsmede een tijdige uitbetaling van gelden, een en ander overeenkomstig de polisvoorwaarden.
- P.g) Wanneer er verschil van inzicht bestaat met een andere verzekeraar over eenzelfde schadegeval waarbij beide verzekeraars zijn betrokken, maar het recht op een uitkering niet wordt betwist, zorgen wij ervoor dat dit geen nadelige gevolgen heeft voor de dienstverlening.
- P.h) Wij hebben een laagdrempelige, oplossings- en klantgerichte interne klachtenregeling. Wij brengen de verzekerde hiervan duidelijk op de hoogte. Klachten worden helder en in begrijpelijke bewoordingen afgehandeld. Wij wijzen de verzekerde bovendien op het bestaan van de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen.
- P.i) Wij werken loyaal mee aan bemiddeling door de Ombudsman van het Klachteninstituut. Daarnaast onderwerpen wij ons aan de toepasselijke rechtsgang bij de Raad van Toezicht Verzekeringen, Toetsingscommissie Gedragscode en uiteraard de burgerlijke rechter.

## **Solidariteit**

- S.a) Wij vangen binnen de geldende polisvoorwaarden de financiële risico's op van toekomstige onzekere gebeurtenissen en zekere gebeurtenissen waarvan alleen het tijdstip onzeker is. Wij zullen ons inspannen om te voorkomen dat aanvragers tegen hun wil onverzekerd zijn.<sup>1</sup>
- S.b) Omdat voorkomen beter is dan genezen, zetten wij in samenwerking met anderen onze kennis en middelen in ter bevordering van een goede schadepreventie.
- S.c) Wij werken op constructieve wijze mee aan een concrete invulling van deze Code in ons eigen bedrijfsbeleid.

## **Maatschappelijke verantwoordelijkheid**

- M.a) Wij streven naar een economisch, sociaal en ecologisch verantwoorde en dus maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering.
- M.b) Wij spannen ons in om in dialoog met wetgever en toezichthouder knelpunten in wet- en regelgeving weg te nemen. Waar behoefte bestaat aan nieuwe vormen van regulering of aanvulling op reeds bestaande regulering, zoeken wij naar oplossingen in de vorm van zelfregulering.
- M.c) Omdat bonafide verzekeringnemers door fraude worden gedupeerd en fraude het wederzijds vertrouwen waarop verzekeren is gebaseerd ondermijnt, bevorderen wij de preventie en bestrijding van fraude. In dat kader doen wij aangifte van verzekeringsfraude.
- M.d) Wij geven waar mogelijk uitdrukkelijk aandacht aan milieuaspecten en mogelijke milieurisico's. In dat verband streven wij naar het ontwikkelen, ondersteunen en toepassen van goed intern milieubeheer. Tevens bevorderen wij verzekeringsproducten en –diensten, die goede milieupraktijken stimuleren. Waar mogelijk zullen wij verzekeren, zakenpartners en leveranciers betrekken bij milieuzorg.

---

<sup>1</sup> Wanneer mensen vrijwillig en binnen de mogelijkheden van de wet kiezen om onverzekerd te zijn, streven de individuele verzekeraars en de gezamenlijke verzekeraars ernaar om mensen bewust te maken welke risico's zij lopen door onverzekerd te zijn. Wanneer sprake is van onvrijwillig onverzekerd-zijn van bepaalde categorieën in de samenleving, zullen verzekeraars in samenwerking met de overheid zoeken naar alternatieve oplossingen.

- M.e) Bij de acceptatie van verzekeringen vormen gangbare maatschappelijke opvattingen ons uitgangspunt.
- M.f) Wij doen geen zaken met partijen die het ons moeilijk of onmogelijk maken om overeenkomstig de Code te handelen.
- M.g) In onze rol van institutioneel belegger zullen wij de ontvangen gelden solide en rendementsbewust beleggen, waarbij wij in ons beleggingsbeleid ook onze maatschappelijke verantwoordelijkheid betrekken.
- M.h) Wij zetten ons in afstemming met de werknemersorganisaties, in voor een sociaal en verantwoord personeelsbeleid, gericht op de ontwikkeling en employability van onze medewerkers.

## **T**ransparantie

- T.a) Wij geven heldere voorlichting zodat de consument en andere afnemers begrijpen welk product zij aanschaffen, welke voorwaarden daaraan zijn verbonden en voor welke periode het contract geldt.
- T.b) Wij verkopen duidelijke producten. Wij bieden duidelijkheid in de weergave van en evenwichtigheid in wederzijdse rechten en verplichtingen. Wij zorgen ervoor dat het acceptatieproces en het schadebehandelingsproces inzichtelijk zijn. Dit houdt onder andere in dat duidelijk moet zijn welke informatie wij nodig hebben en waarom.
- T.c) Niet-acceptatie van een kandidaat-verzekerde motiveren wij in begrijpelijke bewoordingen en delen dit bij voorkeur schriftelijk mede, waarbij wij de kandidaat-verzekerde wijzen op eventuele andere (verzekerings)mogelijkheden en beroepsmogelijkheden.
- T.d) Wij streven naar beleggingscriteria die transparant zijn voor verzekerden, aandeelhouders/leden en publiek.
- T.e) Als gebleken is dat personen een bedreiging kunnen vormen voor de bedrijfstak, dan nemen wij hun persoonlijke gegevens op in een waarschuwingssysteem voor financiële instellingen.  
In beginsel wordt de betrokkene hiervan op de hoogte gesteld, tenzij opsporings- respectievelijk onderzoeksbelangen dit in de weg staan. De betrokkene wordt in ieder geval op de hoogte gesteld indien een toets van een financiële instelling bij het waarschuwingssysteem heeft geresulteerd in een 'hit'.

## **4 Naleving, controle, klachtenprocedure en onderhoud van de Code**

### *4.1 De ondertekenaars: voor wie is de Code?*

Deze gedragscode is door het Verbond van Verzekeraars opgesteld ten behoeve van zijn leden. De gedragscode is goedgekeurd op de Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars van 26 juni 2002. Het Verbond van Verzekeraars en zijn leden zullen de Code ieder individueel ondertekenen. Op termijn zal de ondertekening een voorwaarde zijn voor het lidmaatschap van het Verbond van Verzekeraars.

Wij ondertekenaars van deze Code geven hiermee aan dat we ons committeren aan de normen en waarden zoals die in deze Code zijn omschreven en dat wij ons overeenkomstig de regels en de geest van deze Code zullen gedragen.

De individuele maatschappijen zijn, als ondertekenaars van de Code, aanspreekbaar op de naleving van de Gedragscode Verzekeraars.

### *4.2 Naleving en controle: activiteiten en rapportage*

Als ondertekenaars van deze Code verplichten wij ons daaraan concreet invulling te geven in ons eigen ondernemingsbeleid. Ten behoeve van de transparantie naar

elkaar en onze belanghebbenden stellen wij een meldpunt in, waaraan wij met ingang van het verslagjaar 2004 minimaal tweejaarlijks rapporteren over de activiteiten die wij in het kader van deze gedragscode hebben ontplooid. Deze rapportage zullen wij binnen zes maanden na afsluiting van het verslagjaar publiceren. Onze belanghebbenden kunnen deze rapportage bij ons opvragen.

#### 4.3 *Klachtenprocedure: Klachteninstituut en Toetsingscommissie Gedragscode*

**Stap 1: Klagen bij de betreffende verzekeringsmaatschappij**  
Iedereen die meent dat een van de ondertekenaars zich niet gedraagt of opstelt volgens de Code, wordt geacht zich in eerste instantie te wenden tot (de directie van) de betreffende verzekeraar. Wordt de klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan men zich wenden tot een van de volgende instanties:

**Stap 2: Klagen bij een andere instantie**

*Optie 1: U bent een individuele verzekerde of direct belanghebbende bij een verzekeringsovereenkomst en u heeft een klacht over de bemiddeling, totstandkoming of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst.*

Als u als individuele verzekerde of direct belanghebbende een geschil heeft met een verzekeringsmaatschappij over de bemiddeling, totstandkoming of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst, kunt u terecht bij de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, alwaar de Ombudsman Verzekeringen en de Raad van Toezicht zijn gevestigd. De Ombudsman zal nagaan of een klacht ontvankelijk is, en zo ja, na bestudering van de zaak eventueel een advies geven. Dit kan leiden tot een advies aan de verzekeraar in kwestie. Is de klager het met de uitkomst van deze gang van zaken niet eens, dan staat hem alsnog de weg tot een gerechtelijke procedure vrij.

*Optie 2: U bent geen individuele verzekerde of direct belanghebbende bij een verzekeringsovereenkomst of uw klacht heeft geen betrekking op de bemiddeling, totstandkoming of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst.*

Klachten die betrekking hebben op de naleving van de Gedragscode Verzekeraars, maar die afkomstig zijn van organisaties of personen die niet als direct bij een verzekeringsovereenkomst belanghebbenden kunnen worden aangemerkt, en klachten die geen betrekking hebben op de bemiddeling, totstandkoming of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst, kunnen worden ingediend bij de directeur van de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen. De klager moet wel direct of indirect in zijn belang getroffen zijn. De directeur van de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen zal de klacht, indien ontvankelijk, doorverwijzen naar de Toetsingscommissie Gedragscode Verzekeraars.

#### 4.4 *Onderhoud: aanpassing van de Code*

De samenleving is voortdurend in beweging en ook de verzekeringsbedrijfstak is geen statisch geheel. Deze maatschappelijke dynamiek en de wens om daarop flexibel in te spelen maken een continue dialoog noodzakelijk tussen verzekeraars en hun in deze Code genoemde belanghebbenden. Als uitvloeisel hiervan zal het Verbond van Verzekeraars periodiek nagaan of de Code aanpassing behoeft.

Uitgave van het Verbond van Verzekeraars  
Den Haag, september 2002

Creatie & realisatie: Artmark BNO Nederland  
(02.09.0,5.A)