



Renée Martius is
beleidsadviseur
Consumentenbeleid
bij het Verbond van
Verzekeraars

ZELFREGULERING: EEN ONDERSCHAT FENOMEEN

Verzekeraars hebben de afgelopen jaren een vloed aan (aangescherpte) wet- en regelgeving op zich af zien komen, maar zitten zelf ook niet stil. Naast het interne en wettelijke toezicht waarmee de branche te maken heeft, heeft ze een groot aantal uitgangspunten vastgelegd in zelfregulering. Het Verbond is een groot voorstander van dit fenomeen: zelfregulering stimuleert het zelfreinigende vermogen van de sector – mits je het goed organiseert.

‘Maatschappelijke partijen zijn in een bepaalde mate zelf verantwoordelijk voor het opstellen, uitvoeren en/of handhaven van regels.’ Zo luidt een conclusie van een onderzoek dat het (toenmalige) ministerie van Economische Zaken in 2003 hield over zelfreguleringsinstrumenten. ‘In een bepaalde mate’ staat er niet zomaar, want natuurlijk is niet alles in zelfregulering te vangen. Als het gaat om het goed laten werken van de markt en klantgericht denken, speelt zelfregulering in onze ogen echter een belangrijke rol.

Het Verbond kent een pakket van ruim zestig regelingen die bindend zijn voor zijn leden en door verzekeraars zelf zijn ontwikkeld. Grosso modo zijn die regelingen in twee smaken in te delen. Onder de eerste categorie vallen regels die een efficiënte bedrijfsvoering waarborgen. Denk aan de snelle afhandeling van autoschaden waarbij twee bestuurders (en dus vaak twee verzekeraars) zijn betrokken. Niet alleen de klant heeft er baat bij dat zo’n schade snel wordt afgewikkeld; ook op macroniveau kan het tot een aanzienlijke kostenbesparing leiden.

De tweede categorie bevat gedragsregels, bijvoorbeeld over hoe verzekeraars omgaan met vertrouwelijke gegevens of met klachten van klanten. Juist die gedragsregels zijn in een tijd waarin het vertrouwen in verzekeraars niet meer vanzelfsprekend is, steeds belangrijker.

KERS OP DE TAART

De Gedragscode Verzekeraars is van alle gedragsbeginselen samen de kers op de taart en vormt de basis van de zelfregulering. In deze code zijn de drie kernwaarden van de verzekeringsbranche (zekerheid bieden, mogelijk maken en maatschappelijk betrokken zijn) verankerd, die de branche voortdurend voor ogen houden waar het in essentie om draait: de toegevoegde waarde die verzekeraars klanten en de maatschappij bieden. Om verzekeraars scherp te houden op dit doel, promoten we de gedragscode actief. Zo lanceert het Verbond begin volgend jaar een website over zelfregulering, waarop de gedragscode een prominente plek krijgt. Zo kunnen medewerkers uit de branche hun kennis over de gedragscode toetsen in een quiz.

NALEVING IS ESSENTIEEL

Groot voordeel van zelfregulering is dat het op maat is gemaakt voor en door de branche. Zo weten we zeker dat regels in bedrijfsprocessen in en uit te voeren zijn, wat ook voor draagvlak zorgt. Er is geen langdurig en lastig wetgevings-traject nodig.

Zelfregulering wordt echter wel eens onderschat, want wie zegt dat een branche zich er ook aan houdt? Essentieel voor het succes is dan ook wat de regels worden nageleefd. Om te zorgen dat dat gebeurt, zijn onze regels verre van vrijblij-

vend. De controle op de naleving hebben we op verschillende manieren georganiseerd. Ten eerste wordt de naleving van de regels ieder jaar via een *self assessment* getoetst door de onafhankelijke Stichting toetsing verzekeraars (Stv). Over de resultaten zijn wij transparant: zo bracht de Stv in oktober nog naar buiten dat 61 procent van de Verbondsleden aan alle getoetste zelfregulering voldeed, maar 39 procent (vaak op één onderdeel) nog niet. Die leden kunnen daar met een werk van maken.

Daarnaast moeten Verbondsleden zich aansluiten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). En als solide sluitstuk hebben wij in 2008 de Tuchtraad Assurantiën in het leven geroepen, die het gedrag van verzekeraars principieel toetst aan (onder andere) de zelfregulering. Natuurlijk realiseren wij ons dat regels alleen weinig indruk maken. Klanten, wetgevers, toezichthouders en politici zullen het belang van zelfregulering pas erkennen (en: dus niet onderschatten) als verzekeraars de regels op een controleerbare wijze nakomen. Gebeurt dat niet, dan moeten daar consequenties aan verbonden zijn. In de statuten van het Verbond is dan ook een breed sanctioneringspalet vastgelegd, variërend van het geven van een waarschuwing tot het intrekken van het Verbondslidmaatschap.

IN BEWEGING

Onze zelfregulering is het resultaat van een open communicatie, primair tussen onze leden onderling, tussen de sector en de samenleving en natuurlijk met de overheid. Die communicatie met de buitenwereld is belangrijk voor de legitimatie van onze regelgeving, zodat deze niet statisch, maar dynamisch is. Zelfregulering moet met andere woorden voortdurend in beweging zijn. De promotie van het belang en de inhoud van onze zelfregulering, de controle op de naleving en de eventuele sancties op niet-naleving vormen een sluitende cyclus. Een cyclus die wij zo optimaal mogelijk moeten inrichten en dus ook steeds verder zullen verbeteren en professionaliseren. <

**‘ONZE REGELS ZIJN VERRE
VAN VRIJBLIJVEND’**