

# ZELFREGULERING VERBOND VAN VERZEKERAARS



## Zelfregulering

Belangrijkste doelen zijn het behartigen van het klantbelang, het realiseren en waarborgen van een efficiënte bedrijfsvoering en het bestrijden van verzekeringsfraude en criminaliteit.



## Voordelen zelfregulering

- Verzekeraars zijn betrokken bij de totstandkoming van de zelfregulering. Het vergroot de werkbaarheid en het draagvlak onder verzekeraars en stimuleert het zelfreinigende vermogen van de sector.
- Zelfregulering leidt tot maatwerk.



## Soorten zelfregulering

- Regels voor efficiënte bedrijfsvoering, bijvoorbeeld de bedrijfsregelingen schadeafwikkeling tussen verzekeraars.
- Gedragsregels richting de klant, denk aan de gedragscode Klachtbehandeling.



## Zelfregulering geldt voor alle verzekeraars

Alle leden van het Verbond moeten voldoen aan de bindende zelfregulering. De algemene regelingen zijn op alle verzekeraars van toepassing, zoals de Gedragscode Klachtbehandeling. Daarnaast is er zelfregulering voor een specifieke groep verzekeraars, denk hierbij aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.



## Toetsing naleving zelfregulering

De regels die verzekeraars met elkaar afspreken over zelfregulering zijn niet vrijblijvend. Een groot aantal bindende codes (55 in totaal) wordt periodiek getoetst door de onafhankelijke Stichting toetsing verzekeraars (Stv). Voldoet een verzekeraar niet aan een regeling? Dan mag de verzekeraar verbeteringen doorvoeren. Zijn de verbeteringen onvoldoende? Dan zijn sancties mogelijk.



## 10 Kerncodes Klantbelang

De naleving van tien bindende regelingen, de Kerncodes Klantbelang, wordt een keer per drie jaar uitgebreid getoetst via een audit door Stv.



## 45 Procesgeoriënteerde codes

De Stv toetst de naleving van 45 bindende procesgeoriënteerde codes in een periode van vijf jaar via een uitgebreid self-assessment.