

Beleid in uitvoering

2012-2013



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Voorwoord

De verzekeringsbranche heeft afgelopen jaar de vernieuwing verder gestalte gegeven. Dat is te lezen in deze uitgave *Beleid in uitvoering 2012-2013*. Tegelijk staat de sector ook komend jaar weer voor een behoorlijke uitdaging. Hoe we die oppakken staat ook in dit document.

De gevolgen van de financiële crisis doen zich voelen. Het kabinet moet ingrijpende bezuinigingen realiseren. De woningmarkt wil maar niet op gang komen. De reputatie van de financiële wereld blijft sterk onder druk staan. De vooruitzichten zijn kortom niet rooskleurig. Met forse gevolgen voor de naar zekerheid zoekende consument en voor de verzekeringsbedrijfstak zelf.

De grootste uitdaging in deze omstandigheden is dus misschien wel om het vertrouwen van de consument, dat nog steeds erg laag is, terug te winnen. Reden temeer voor de sector om hard op zoek te gaan naar nieuwe mogelijkheden om zekerheid en veiligheid te bieden. Dat moet gebeuren in een nieuwe en andere maatschappelijke werkelijkheid. Die vraagt om structurele veranderingen in de sector, willen we die zo gewenste zekerheid kunnen blijven bieden en onze maatschappelijke betrokkenheid gestalte kunnen geven. Die aspecten vormen de kern van de bestaansredenen van verzekeraars. Dat gaan we dus doen: veranderen, vernieuwen, versterken – voor iedereen duidelijk zichtbaar.

De sector wil de komende jaren enkele belangrijke doelstellingen realiseren: vertrouwen herstellen bij klant en andere stakeholders; kosten beperken en inspelen op nieuwe behoeften van consumenten en bedrijven. Dit alles om ervoor te zorgen dat ook in de toekomst kan worden voldaan aan wat er van de bedrijfstak wordt verwacht. Voor het Verbond staat daarbij vast dat gezamenlijk optrekken het belang van de sector en dat van de klant het beste dient.

Inhoud

Voorwoord	1
1 Verzekeraars Vernieuwen	3
2 Verzekeraars Versterken	4
3 Algemeen	5
4 Leven	8
5 Schade	11
6 Zorg	13
7 Fraudebeheersing	15

1 VerzekeraarsVernieuwen

'Vier jaar vernieuwen' heeft de meeste verzekeraars duidelijk een push gegeven wat betreft een intern veranderingsprogramma met als doelstelling: het belang van de klant centraal. Ook stakeholders hebben deze veranderingen opgemerkt. Maar het is niet genoeg. Voortzetting van de inspanningen blijft noodzakelijk. De dienstverlening aan de klant kan en moet nog beter.

Wie goed kijkt, ziet overal veranderingen ten goede in de sector. Een willekeurige greep van 'nieuws' uit 2012:

- ruim vijftig verzekeraars kregen (of kregen opnieuw) in 2012 het Keurmerk Klantgericht Verzekeren;
- er is aanzienlijke vooruitgang geboekt met het uitvoeren van de compensatieregeling van te hoge kosten bij beleggingspensioenen;
- nagenoeg alle verzekerden met een zogenoemde woekerpolis zijn afgelopen jaar geïnformeerd over mogelijke compensatie;
- de sector is intensief betrokken geweest bij de voorbereidingen voor een soepele ingang op 1 januari 2013 van het provisieverbod;
- tijdens de *Pensioen3daagse* opende het Verbond de website: verzekerenvoorzelfstandigen.nl met behalve aandacht voor arbeidsongeschiktheid nu ook aandacht voor aansprakelijkheid en informatie over de oude dag voor ondernemers dankzij een druk op de knop door Prinses Máxima;
- de vangnetverzekering voor niet-verzekerbare zelfstandigen werd verbeterd;
- 24-wekengrens voor levenloos geboren baby's bij uitvaartverzekeringen is komen te vervallen;
- introductie Protocol Transparantie uitvaart verzekeraars, bedoeld om de informatievoorziening over de financiële aspecten van een uitvaart naar de klant verder te verbeteren;
- verzekeraars werkten hard aan verbetering van hun klantcommunicatie: duidelijker begrippen, duidelijker polisvoorwaarden, helderder richtlijnen;
- de sector bereidde zich in alle geledingen voor om op 1 januari 2013 te voldoen aan de wettelijke verplichting om in het *productontwikkelings- en goedkeuringsproces* de klantbehoefte nadrukkelijk mee te nemen (ook onderdeel van de vernieuwde Gedragscode Verzekeraars);
- namens de sector treedt het Verbond in de communicatie actiever en zelfbewuster naar buiten om zo de rol en verantwoordelijkheid van de sector in het maatschappelijk debat te accentueren;
- eind 2012 is 'Verbond 2.0' geïntroduceerd, waarmee de organisatie dankzij een geheel vernieuwde digitale informatievoorziening een grote sprong voorwaarts kan maken. Niet alleen

om intern de werkprocessen te kunnen verbeteren, maar extern ook wat betreft ledeninformatie en informatie aan de stakeholders. In 2013 zal Verbond 2.0 verder worden geoptimaliseerd.

Maar de vernieuwing is nog niet klaar. Daarom richt het programma VerzekeraarsVernieuwen zich er komend jaar nadrukkelijk op dat met name de klant de resultaten van de vernieuwing opmerkt, opvalt dat er sprake is van cultuurverandering. Communicatie richting de klant en aanwezigheid in het publieke debat zullen de twee belangrijke aspecten van het programma vormen die moeten gaan opvallen. Om het vertrouwen van de klant te herwinnen en daarmee de 'license to operate'.

Speerpunten

Wat betekent dit voor de komende periode?

Een aantal speerpunten:

- Prioriteitsdossiers: onderwerpen waarop klantbelang en reputatie samenkomen houden we goed in de gaten, en we spreken leden aan op prestaties dienaangaande.
- Kwaliteit van producten en in dienstverlening zal meer aandacht krijgen.
- Ook zullen de leden blijven werken aan verbetering van de klantcommunicatie (productinformatie, klachtafhandeling, klantgerichte communicatie, schadeafhandeling etc.).
- Tegelijkertijd werken de leden aan verdere noodzakelijke cultuurverandering zowel bij productontwikkeling als bij klantcommunicatie.
- De sector zal nadrukkelijker aanwezig zijn in het publieke debat en ook daar de kernwaarden van de sector laten doorklinken. Daarbij hoort een zelfbewuste communicatie zowel op thema's die direct de klant raken, maar ook breder: op maatschappelijk niveau. Denk aan de woningmarkt, pensioenen, veiligheid. Een niet te veronachtzamen voorbeeld zal bovendien de landelijke, massamediale campagne namens de sector worden die in 2012 is voorbereid.

2 VerzekeraarsVersterken

Het Verbond is in 2012 begonnen met een aantal innoverende, collectieve initiatieven die de bedrijfseconomische toekomst van verzekeraars moeten verbeteren: VerzekeraarsVersterken.

Dit programma onderscheidt drie inhoudelijke lijnen. Via de **Antennelij**n worden vroegtijdig signalen van relevante economische en maatschappelijke ontwikkelingen opgevangen en vertaald naar kansen en bedreigingen voor de sector. In de **Agendalij**n zijn lopende en nieuwe Verbondsdossiers samengebracht, die allemaal op een of andere manier gericht zijn op het versterken van de bedrijfseconomische positie van de sector. In de **Actielij**n komen alle resultaten samen en blijft de voortgang van het programma goed in het oog.

Innovatie

Vaststaat dat de toekomst een innovatieve verzekeringssector vraagt die adequaat kan inspelen op de veranderende maatschappelijke omstandigheden. Dus zal het Verbond onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om innovatie in de sector te bevorderen.

Waar in 2012 aan TNO de opdracht is verstrekt om te komen tot de ontwikkeling van een 'Innovatieradar' voor de sector, aan de hand waarvan innovatiemogelijkheden kunnen worden gedetecteerd, zal ook 2013 in het teken staan van innovatie. De Innovatieradar geeft inzicht in de voor verzekeraars relevante maatschappelijke en technische innovatie en in hoeverre die van invloed is op de sector dan wel op welke manier de sector daarop zou kunnen inspelen. Denk bijvoorbeeld aan toekomstige, zelfsturende auto's en de implicaties voor auto- of aansprakelijkheidsverzekeraars.

Minder kosten en meer markt

In de Agendalij n zal voor komend jaar de focus liggen op het faciliteren van kostenbesparingen in de sector en het exploreren van nieuwe verzekeringsmogelijkheden ter uitbreiding van markten.

Daarom gaat het Verbond verder met de ontwikkeling van de kostenbenchmark waarmee verleden jaar een begin is gemaakt, om de bewustwording van en het inzicht in de kosten op maatschappij-niveau te stimuleren en aan te zetten tot gerichte kostenreducties. Om te helpen processen efficiënter te maken, vervolgt het Verbond in 2013 het project Ketenintegratie. Afgelopen jaar bleek uit een quick scan voor de sector Schade dat er acht-tien potentiële initiatieven gedefinieerd kunnen worden die kunnen zorgen voor meer efficiency, en die in 2013 nader worden uitgewerkt. Het meest sprekende voorbeeld is het idee voor een collectief voorportaal voor schadeformulieren. Door efficiënter samen te werken kunnen hiermee kosten worden bespaard.

Poliskluis

Naar analogie van het Pensioenregister, is afgelopen jaar het idee ontstaan van een centraal polisregister. Deze vorm van ketenintegratie heeft het in zich om de dienstverlening aan de klant te verbeteren. Ook dit idee wordt komend jaar nader uitgewerkt. De sector Leven rondt de mogelijke uitbreiding Loonaangifteketen af en de sector Zorg het traject van een efficiëntere gegevensuitwisseling met het UWV. Een belangrijk punt is ook de discussie over de (kosten van) arbeidsvoorwaarden. Deze komt hoog op de agenda.

Markt

Het Verbond gaat voorts op zoek naar nieuwe marktmogelijkheden. Gedacht wordt onder andere aan cyberrisk en overstrooming. Maar ook aan een versterking of inbreng vanuit de rol van de institutioneel belegger bij de financiering van bijvoorbeeld de woningmarkt, projecten gericht op duurzaamheid en projecten ter versterking/ financiering van het mkb.

3 Algemeen

Zoals al eerder in het hoofdstuk over Verzekeraars Vernieuwen is duidelijk geworden, heeft consumentenbeleid een centrale plek in de plannen van het Verbond. Zo is afgelopen jaar de Codewijzer Zelfregulering herzien, en zal komend jaar alle zelfregulering van de branche eenvoudig te vinden zijn op de website van het Verbond, met een prominente plek voor de Gedragscode Verzekeraars als 'grondwet' van de branche.

Omdat is gebleken dat nog een aantal leden op specifieke onderdelen achterblijft bij de gestelde eisen van zelfregulering, komt er mede in dat licht een nieuwe toetsingscyclus van drie jaar, waarbij de achterblijvers extra zullen worden onderzocht en steekproeven onder de overige verzekeraars worden uitgevoerd. Daarnaast zullen specifieke thema's of doelgroepen aandacht krijgen in de toetsing van de naleving van zelfregulering. De verbetering van doorstroom van zaken die betrekking hebben op het niet-naleven van de zelfregulering van Kifid naar de Tuchtraad Assurantiën waarmee afgelopen jaar is begonnen, wordt in 2013 voortgezet.

Provisieverbod

Het provisieverbod voor complexe en impactvolle producten is een van de belangrijkste stappen voorwaarts in een betere positie van de klant. Afgelopen jaar is het Verbond intensief betrokken geweest bij de voorbereidingen voor een soepele ingang op 1 januari 2013. Zo is bereikt dat advies- en distributiekosten van direct writers geen aparte factuur nodig hebben, en dat de distributiekosten in het *execution only*-kanaal gespreid mogen worden betaald over de hele looptijd van het product. Bovendien heeft het Verbond een nieuwe website gelanceerd: verbondoverdistributie.nl. Komend jaar zal het Verbond in de gaten houden of het lopende regelgevingsproces zorgvuldig wordt afgehandeld, en thema's afronden die nog openstaan (o.a. portefeuillerecht, recht op premie-incasso en fiscale aftrekbaarheid van advieskosten). Bovendien houdt het Verbond in de gaten of de nieuwe regels in de praktijk doen wat ze moeten doen. En last but not least zal het Verbond de leden bijstaan in het vormgeven van de nieuwe relatie tussen aanbieders, adviseurs en de klant. In Europa wordt tegelijkertijd gewerkt aan Europese regels op het gebied van verzekeringbemiddeling (IMD en PRIPs). Nederland denkt hier in Europees verband in mee. De inzet van het Verbond is om datgene wat in Nederland net gerealiseerd is (provisieverbod) te behouden.

Privacy

Uit onderzoek is gebleken dat naleving van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens

Financiële Instellingen beter kan en moet. Het Verbond hecht in het belang van de klant aan een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en vindt dat privacy van de klant een van de kurken is waarop het vertrouwen drijft. Daarom zal in 2013 het Verbond naleving van deze gedragscode extra onder de aandacht brengen, en een evaluatie op naleving uitvoeren. Ook houdt het Verbond de vinger aan de pols wat betreft de aankomende wijziging van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) inzake de meldplicht datalekken, wil het binnen de regels van de privacy voor de sector het recht houden om persoonsgegevens te verwerken, die van cruciaal belang zijn voor de uitoefening van het verzekeringsvak.

Duurzaamheid

De VBDO (Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling) concludeerde afgelopen jaar dat verzekeraars steeds meer aandacht voor duurzaam beleggen tonen. Het Verbond heeft dan ook in de vereniging de Code Duurzaam Beleggen, die per 1 januari 2012 van kracht is, nadrukkelijk onder de aandacht gebracht. Wat dat betreft sluit het beleid van verzekeraars steeds meer en beter aan bij de 'Principles for Sustainable Insurance (PSI)' die in 2012 door de VN werden gelanceerd – een internationaal initiatief van verzekeraars voor verzekeraars waarop de kernwaarden van het Verbond goed aansluiten. Het Verbond zal in 2013 duurzaamheid verder concretiseren voor de leden.

Soliditeit

Voor het vertrouwen van de klant is ook het essentieel dat de sector financieel stevig is. Solvency II moet die stevigheid waarborgen, een systeem dat idealiter op economisch- en risicogebaseerde uitgangspunten is gebaseerd. Maar op dit moment voldoet Solvency II nog niet aan deze voorwaarden, dus aanpassing is nodig. Het Verbond eist volstreekte duidelijkheid op Europees niveau over de concrete invoeringsdatum met een realistisch tijdplan. Bovendien wil het Verbond dat Nederland zich conformeert aan de Europese besluitvorming en niet vooroploopt c.q. uit de pas loopt met nationale initiatieven. Solvency II moet integraal worden ingevoerd en niet gefaseerd. Het Verbond zal bovenstaand beleid als handvat gebruiken in de

overleggen met DNB, het ministerie van Financiën en in Europa.

Het Verbond monitort en beoordeelt al jaren alle relevante nationale en Europese toezichtreggeving, alsmede issues op het gebied van toezicht, omdat goed toezicht zorgt voor een goed functionerende, zich aan regels houdende bedrijfstak. Dat is van groot belang voor de maatschappij, de consument en verzekeraars zelf. Voor 2013 (en verder) staan de wijzigingswet financiële markten 2014, de herziening van de richtlijn financiële conglomeraten, EC-plannen voor een 'recovery and resolution framework' voor verzekeraars en mogelijke EC-voorstellen omtrent het invoeren van *Insurance Guarantee Schemes* op de politieke rol. Werk aan de winkel dus. Dat wil zeggen dat het Verbond een en ander toetst of harmonisatie van regels ook leidt tot een gelijk speelveld, en of het toezicht principe-gebaseerd en risico-georiënteerd is. De macht van de toezichthouders mag bovendien niet te veel uitdijen, terwijl toezichtactiviteiten en -processen efficiënt moeten zijn, in goede onderlinge afstemming tussen toezichthouders en sector. In dit kader zullen we ook kritisch kijken naar de rol van toezichthouders.

Minder regels – minder kosten

Het Verbond blijft bovendien op zijn hoede voor opeenstapeling van wetten en regels. In 2012 startte het een inventarisatie van wetten en regels die (extra) nalevings- en toezichtkosten met zich meebrengen. De uitkomsten daarvan worden in 2013 gepresenteerd, en getoetst aan een breed scala uitgangspunten waaraan wet- en regelgeving volgens het Verbond moet voldoen. De belangrijkste kenmerken daarvan zijn dat ze alle te maken hebben met het voorkomen van te veel regeldruk op verzekeraars.

Het zal niet verbazen dat het Verbond zich een en andermaal uitgesproken heeft tegen een Financiële Transactietaks (FTT), en zal dat in 2013 blijven doen. De voornaamste reden is dat een FTT schadelijk is voor de economie. Mocht er een FTT komen dan is behoud van een internationaal level playing field en het level playing field tussen pensioenverzekeraars en pensioenfondsen een belangrijk issue.

Ondertussen blijft het Verbond de leden ondersteunen in het voldoen aan wet- en regelgeving en aan zelfregulering. Daartoe organiseerde het Verbond in 2012 compliance- en risk management bijeenkomsten, en werd het Compliance Portal geheel vernieuwd.

Deze bijeenkomsten worden in 2013 gecontinueerd. Daarin komen ook (bindende) zelfregulering met gedragsregels en het verplichte assessment, onder andere op het gebied van mededinging aan de orde. Verzekeraars onderzoeken met de banken en de overheid hoe ze met hun langetermijninvesteringen beter kunnen bijdragen aan de versterking van de Nederlandse economie. Daarin past het onderzoek van het Verbond naar de rol van verzekeraars als institutionele beleggers. Ook de oprichting van de Dutch Securitisation Association (samen met de NVB) moet in dit licht worden gezien.

Beleggen

De behoeften van de Nederlandse samenleving en van verzekeraars (als beleggers) liggen in elkaars verlengde. Op drie gebieden zien verzekeraars een rol voor zichzelf weggelegd bij het stimuleren van de Nederlandse economie, namelijk: versterken van het mkb; bijdragen aan het oplossen van het financieringsgat op de woningmarkt; en investeringen in duurzaamheid en infrastructuur. Komend jaar presenteert het Verbond zijn visie op het belang van beleggingen door verzekeraars in de samenleving.

Om de dienstverlening aan de consument verder te optimaliseren, wil het Verbond dat de sector betere ketenintegratie realiseert. De klant zou al zijn polissen op een plek moeten kunnen vinden, in de vorm van een digitaal polisregister. Dit idee dat in 2012 is ontwikkeld, wordt komend jaar verder uitgewerkt en getoetst op haalbaarheid.

Zoals in voorgaande jaren blijft het Verbond de leerstoelen van een hoogleraar Verzekeringseconomie en een hoogleraar Schaderecht aan de UvA financieren. De sponsoring van het Amsterdam Centre for Insurance Studies (ACIS) wordt in 2013 deels afgebouwd, maar de brugfunctie van het Verbond tussen wetenschap en de praktijk blijft overeind.

Arbeidsvoorwaarden en arbeidsmarktbeleid

De opgave voor 2013 en verder is goede mensen en talenten aan te trekken, omdat werken bij verzekeraars fantastisch werk is en niet louter omdat verzekeren het best verdient. Daarnaast moet bestaand talent en ervaring worden behouden en ontwikkeld. Komend jaar staat daarom in het teken van de ontwikkeling van een actuele, integrale visie op arbeidsmarktbeleid, arbeidsvoorwaarden, talentontwikkeling en employability. In het kader van bovenstaand beleid zullen in 2013 de volgende activiteiten plaatsvinden:

- Uit het cao onderhandelingsresultaat voor 2013-2013 vloeien diverse projecten voort:
 - in het kader van Het Nieuwe Werken worden workshops en trainingen georganiseerd;
 - het project Inzet Verzekerd (www.inzetverzekerd.nl) wordt verlengd. Er zal een onderzoek worden uitgevoerd naar inzetbaarheid van werknemers in de branche;
 - de Arbocatalogus en de website www.gezondverbond.nl zullen in 2013 verder worden onderhouden en verbeterd. Voorts zal op de golflengte van Het Nieuwe Werken aandacht worden besteed aan de communicatie en implementatie van de bestaande inhoud van de catalogus;
 - in het kader van de cao-afspraken over Wajong wordt het project voortgezet met als doel om Wajongeren in de sector werkervaring te laten opdoen.

In het kader van de cao voor het verzekeringsbedrijf is afgesproken het pensioenbewustzijn bij de eigen medewerkers te vergroten en daarbij aan te sluiten bij bestaande initiatieven van het Verbond zoals de Pensioen3daagse waaraan in 2012 werd deelgenomen. In aansluiting daarop wordt gedacht aan andere initiatieven, bijvoorbeeld deelnemers via intranet attenderen op een speciaal voor hen gemaakte en maandelijks qua content ververste websitepagina: mijn pensioen met uitleg over het pensioenoverzicht, lastige begrippen, life events, vervolgbijeenkomsten, pensioensprekuren etc.

Er wordt met de vakorganisaties FNV Bondgenoten, CNV Dienstenbond en De Unie gesproken over het opstellen van een gezamenlijke visie op arbeidsvoorwaarden voor de middellange termijn. Hierbij komen onder andere de punten beloning en arbeidsmarkt aan de orde.

4 Leven

Levensverzekeraars staan voor grote uitdagingen. De belangrijkste is wel het terugwinnen van het vertrouwen. Dat streven vormt voor verzekeraars een stimulans om in het kader van de afgesproken compensatieregeling voor beleggingsverzekeringen voortvarend aan de slag te gaan met het uitvoeren van maatregelen voor 'flankerend beleid', en het vaststellen van criteria voor schrijnende gevallen.

Wat betreft de beleggingspensioenen hebben verzekeraars afgesproken om deelnemers tussen 60 en 65 jaarlijks extra te informeren over de mogelijkheden te behalen resultaten op hun regeling. Er is bovendien ook een vernieuwde informatiebrochure over beschikbare premiereregelingen (BPR) gemaakt. Het doel van alle inspanningen is dat bij klanten reële verwachtingen worden gewekt en voor de toekomst beter af zijn. Begin 2013 wordt de Tweede Kamer geïnformeerd over de voortgang van het flankerend beleid, dat overigens ook in 2013 nog zal voortduren.

Woningmarkt

Levensverzekeraars denken na over nieuwe manieren hoe particuliere vermogensvorming toekomstig inkomen van een zeker niveau kan waarborgen: voor zorg, of bijvoorbeeld voor wonen. De komende tijd gaat het Verbond aan de slag met een visie die deze afzonderlijke onderwerpen bij elkaar brengt.

Ten aanzien van de woningmarkt is het Verbond er in het afgelopen jaar in geslaagd dat huizenbezitters met een restschuld op hun hypotheek deze tien jaar kunnen verdisconteren in de hypotheek-renteaftrek. Dat biedt deze groep soelaas. Volgens het Verbond lukt een noodzakelijke hervorming van de woningmarkt alleen via een geleidelijke verlaging van de overheidssubsidie op eigenwoningbezit. Tegelijk moeten starters worden geholpen een eigen huis binnen hun bereik te krijgen via systemen als bouwsparen. Omdat volledig annuïtair aflossen van de hypotheekschuld de drempel voor starters verhoogt, zet deze maatregel de woningmarkt juist op slot. Het alternatieve voorstel om vijftig procent ten minste annuïtair en vijftig procent keuzevrij in te voeren kan wel op steun van het Verbond rekenen.

Transparant beleggen

Ook op Europees niveau wordt nagedacht over uniformering en verbetering van de transparantie bij beleggingsproducten. In juli 2012 zijn de eerste concrete voorstellen voor het *Packaged Retail Investment Products* (PRIPs)-initiatief van de Europese Commissie bekendgemaakt. Hiermee wil de commissie voor alle Europese consumenten van 'verpakte producten met een beleggings-

karakter', zoals bijvoorbeeld beleggingsverzekeringen, de informatievoorziening verbeteren. Het Verbond zet in op Europese regelgeving die qua reikwijdte en inhoud aansluit op onze huidige, naar Europese maatstaven hoogstaande, informatievoorziening in Nederland.

Pensioenen

De sector is ervan overtuigd dat goede communicatie een essentiële voorwaarde is voor het herstellen van vertrouwen. Wat dat betreft is er heel veel in beweging op het terrein van pensioenen. De huidige, wettelijk voorgeschreven, pensioencommunicatie is niet effectief. Die moet slimmer, op termijn zeker digitaler, en alle betrokken partijen moeten ermee aan de slag om over een breed front het pensioenbewustzijn te vergroten. Verbond en Pensioenfederatie werken (al jaren overigens) intensief samen op dit terrein. Het blijkt dat het gezamenlijke project Mijnpensioenoverzicht.nl flink wordt bezocht, dat het betrouwbaar wordt gevonden en intussen goed bekend is. Volgens het Verbond moet toekomstige pensioencommunicatie hierop aansluiten met onder andere een pensioen dashboard. Met het uitwerken van gedachten hierover is in 2012 een begin gemaakt. Net als over een nieuw 'Pensioen 1-2-3': geïllustreerde informatie over specifieke regelingen die in plaats moet komen van de huidige startbrief die deelnemers krijgen bij indiensttreding en die nauwelijks leesbaar is of gelezen wordt. Ook hier werkt het Verbond samen met de Pensioenfederatie aan de ontwikkeling. In deze 'Pensioen 1-2-3' zal ook relevante informatie over de BPR worden ingevlochten.

Pensioencommunicatie

Tegelijk blijken deelnemers nog altijd onvoldoende bekend met de effecten van verschillende risico's op het toekomstig inkomen: rente, inflatie, koopkracht. Het Verbond vindt dat die helder en inzichtelijk moeten worden gemaakt. Daarom start het Verbond in 2013 een onderzoek onder deelnemers om antwoord te krijgen wat de beste manier van communicatie is over dit soort risico's. Wat betreft de ontwikkelingen van de rente zullen met ingang van 2013 verzekeraars bij beleggingspensioenen en kapitaalovereenkomsten uniforme pensioenoverzichten (UPO's) versturen op basis

van een marktconforme rente, in plaats van de voorbeeldrekenrente van 4%. Ook de groep 60/65-jarige slapers zullen in 2013 extra worden geïnformeerd over hun te verwachten pensioenresultaat.

Ook voor individuele levensverzekeringen zal de informatievoorziening nog verder worden verbeterd. De komende tijd zal het Verbond nadenken over de manieren waarop dit kan.

Pensioencontract

Behalve veel beweging op het terrein van communicatie, is ook het stelsel zelf volop in beweging, mede door het Pensioenakkoord. Een nieuw pensioencontract moet nu verder gestalte krijgen. Het Verbond zal zijn betrokkenheid bij de uitwerking van het akkoord waar mogelijk en nodig kenbaar maken. Daarnaast is het Verbond gestart met het ontwikkelen van een duurzame visie op het pensioenstelsel, die is gebaseerd op de behoeften van iedereen die inkomsten uit werk geniet (waaronder zelfstandigen). Waar in de samenleving individualisme en keuzevrijheid steeds belangrijker worden, onderzoekt het Verbond daarbij natuurlijk in hoeverre die thema's op (middel)lange termijn ook een vertaling moeten krijgen in een pensioenstelsel.

Pensioenuitvoering

De Algemene Pensioeninstelling (API) wordt mogelijk een nieuwe speler op het pensioenveld, met als doel werkgevers, werknemers en pensioenuitvoerders de mogelijkheid te geven te profiteren van de kansen die de Europese pensioenmarkt biedt door grensoverschrijdende uitvoering van pensioenregelingen. Voor de binnenlandse markt is voor het Verbond van belang of en hoe zuivere concurrentieverhoudingen tussen verschillende uitvoeringsvehikels kunnen worden geborgd. Wat dit laatste betreft maakt het Verbond zich bovendien zorgen over de (Europese) IORP-richtlijn die verschillen tussen de eisen aan pensioenfondsen en verzekeraars nog verder laat toenemen. Het Verbond verwelkomt daarom het initiatief van de Europese Commissie om bij de herziening van de IORP-richtlijn de samenhang met Solvency II nader te bezien. Het Verbond gaat au fond uit van de regel: *same risks-same products-same rules-same capital*.

Waardeoverdracht

Een bijzonder aspect bij pensioenen vormt waardeoverdracht. Hoewel waardeoverdracht van pensioenaanspraken bij wisseling van baan niet meer hoeft om een pensioenbreuk te voorkomen (dat is al jaren geleden geregeld), willen veel werknemers dit nog graag zodat ze alle aanspraken bij

één pensioenuitvoerder hebben. Maar het nieuwe pensioenstelsel heeft invloed op waardeoverdracht. Hoe en in welke mate zal het Verbond in 2013 in kaart brengen, samen met de StAR en vertegenwoordigers van andere pensioenuitvoerders. Een heel andere kant van de pensioenmedaille laat de samenwerking tussen Verbond, de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen (VB) en het ministerie van Ontwikkelingssamenwerking zien op het project voor micropensioenen in ontwikkelingslanden dat al enkele jaren loopt. Intussen is in dit kader het DHAN-project in Madurai (India) dit jaar officieel van start gegaan. Inmiddels zijn ruim 6.000 deelnemers geregistreerd. Het afgelopen jaar heeft DHAN veel geïnvesteerd in voorlichting en verbetering van de 'pension literacy' bij de aangesloten leden. In 2013 zal het project verder worden uitgerold. Het uiteindelijke doel is 500.000 deelnemers op 200 locaties in India in 2020.

Middels een Europees verbod zal een einde worden gemaakt aan distributievergoedingen bij beleggingsfondsen. Verzekeraars zijn vooralsnog uitgezonderd van dit verbod, maar dat betekent niet dat er geen druk is op de branche om hierin een duidelijke positie te kiezen. Ook onze toezichthouder en de minister van Financiën zitten op die lijn. Daarom zal het Verbond in 2013 verder onderzoeken welke veranderingen in dit systeem – in het belang van de klant – wenselijk zijn.

Uitvaartverzekeringen

Uitvaartverzekeraars hebben in 2012 flinke stappen gezet met het nader concreet uitwerken van het motto: klantbelang centraal. Ze hebben samen met uitvaartondernemers een eigen Protocol Transparantie opgesteld dat voorschrijft hoe en hoe snel zij elkaar moeten informeren om de klant zo snel mogelijk te laten weten wat de financiële gevolgen zijn van de keuze voor een andere uitvaartverzorger. Bovendien hebben ze besloten om de '24-wekengrens' voor levenloos geboren kinderen los te laten. Dat houdt in dat klanten voortaan ook voor kinderen die voor die tijd levenloos geboren zijn, in aanmerking kunnen komen voor een vergoeding of dienstverlening. In 2013 zet het Verbond dit traject voort op onderwerpen als het verder verbeteren van de informatieverstrekking richting de consument en worden acties ontplooid met als doel de consument te stimuleren goed na te denken over de wijze waarop deze zijn uitvaart (financieel) wenst te regelen.

Vanaf 21 december 2012 mogen verzekeraars als gevolg van een uitspraak van het Europese Hof van Justitie geen onderscheid tussen mannen

en vrouwen meer maken in de premiestelling. Voor sommige klanten pakt dit positief uit, voor anderen negatief. In 2013 zal de sector actief monitoren wat de effecten van deze maatregel zijn op de markt en of deze vragen oproept bij verzekeraars en/of klanten.

Verzekeraars hebben in hun administratie een onbekend aantal premievrije levensverzekeringen waarbij de verzekeraar in het duister tast waar ze de begunstigde kunnen vinden. Ze zijn niet meer te achterhalen, terwijl ze recht op een uitkering hebben. De opsporingsservice voor nabestaanden voor deze 'verloren polissen' is afgelopen jaar verbeterd. Tegelijk heeft het Verbond een onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om klant en polis sneller en beter bij elkaar te kunnen brengen, omdat klanten recht blijven houden op hun geld. In 2013 komt er een speciale desk die zich volledig richt op het bij elkaar brengen van klant en polis.

5 Schade

In 2013 zullen met name veiligheid en schadebehandeling prominente beleidsthema's blijven voor schadeverzekeraars. Ze streven ernaar om alom als dé vanzelfsprekende partner te worden beschouwd als het om veiligheid gaat. Bovendien willen ze bereiken dat de schadebehandeling, zowel bij materiële als bij personenschade, komend jaar substantieel zal zijn verbeterd. Een en ander is expliciet neergelegd in een integrale visie op veiligheid die eind 2012 werd gepubliceerd.

Verzekeraars Vernieuwen is in de sector Schade vooral vertaald als een hernieuwde focus op de consument. Ook in 2013 zullen schadeverzekeraars aan deze consumentenfocus doorwerken. Schadebehandeling is de belangrijke as waarop consumentenvertrouwen gewonnen kan worden, terwijl heldere communicatie met de klant een belangrijk aandachtspunt blijft.

Zoals het Verbond afgelopen periode bij de leden erop heeft aangedrongen ingewikkelde en juridische polisteksten te herschrijven, zullen brandverzekeraars met name komend jaar vooral meer duidelijkheid bieden aan klanten over het systeem van afschrijven dat ze hanteren.

Schadebehandeling

Het Verbond heeft in 2012 onderzoek laten doen naar mogelijke digitalisering van alle schadeformulieren om grotere efficiency bij schadeaangifte en verwerking te realiseren. Het schadeafhandelingstraject zal in ieder geval worden versneld door Europese schademeldingsformulieren op een centraal punt aan te leveren. Bovendien wordt het systeem van schadevrije jaren verder verbeterd. Rechtsbijstandverzekeraars hebben in 2012 een convenant opgesteld om de overstapproblematiek op te lossen. Daardoor kunnen verzekerden straks bij overstap naar een andere maatschappij hun schadevrije jaren meekrijgen op basis van een uniforme terugvaltabel. De 'mobielschademelden-app' waarmee automobilisten schade met hun mobiel kunnen melden, is ook bij Insurance Europe gepresenteerd om te proberen deze als Europese standaard te laten gelden. Mogelijk kunnen ook ongevalsgegevens via deze app worden gemeld. In 2013 wordt de app verder verbeterd en gepromoot, zowel door verzekeraars als door tussenpersonen.

Aansprakelijkheidsverzekeraars gaan samen met de overheid werken aan het voorkomen van schade onder andere veroorzaakt door risicovolle bedrijven. Het Verbond is in 2012 begonnen het onderwerp 'cyberrisico' te verkennen. Hier wordt in 2013 een vervolg aan gegeven in de vorm van een database cyberschaden. Mede aan de hand van de nieuwe 'Innovatieradar' wordt in 2013

bezien of en zo ja hoe de zakelijke markt verder kan worden uitgebreid, bijvoorbeeld met risico's die in het buitenland al wel en in Nederland (nog) niet verzekerd worden. Te denken valt aan risico's als overstroming, verplichte aansprakelijkheidsdekking voor bedrijven en milieuaansprakelijkheid.

Medische aansprakelijkheid

Begin 2013 worden de uitkomsten van de evaluatie van de Gedragscode Medische Aansprakelijkheid (GOMA) verwacht. Aan de hand van deze evaluatie zal de code in 2013 verder worden verbeterd. Het Verbond neemt de positie van het slachtoffer van medische fouten opnieuw onder de loep. Hierbij komen de mogelijke instelling van een (schade)-fonds, omkering van de bewijslast e.d. ook aan de orde. Rechtsbijstand- en aansprakelijkheidsverzekeraars hebben in de afgelopen periode een nieuw werkproces ontworpen. Bovendien is de Gedragscode Behandeling Letselschade geheel herzien. Lichte letselsaken zullen de komende tijd dus sneller en efficiënter worden afgehandeld. Op het gebied van de afhandeling van zwaar letsel komen verbeterplannen voor de eerste fase van de letselschadebehandeling. Ook het verdere proces van afhandeling (dus na de eerste drie maanden) krijgt een kritische blik.

Het Instituut Asbest Slachtoffers-convenant wordt uitgebreid met asbestose, een aan mesothelioom verwante ziekte. Het IAS en het ministerie gaan in 2013 in overleg over de verdere uitwerking van de regeling.

In 2012 is het Verbond een onderzoek gestart naar mogelijkheden van een directe verzekering tegen beroepsziekten; een nieuwe proef is opgezet om slepende of vastgelopen zaken over beroepsziekten te kunnen los te trekken/te versnellen. In 2013 zal het Verbond nadere uitwerking geven aan adviezen die zijn uitgebracht door de SER over beroepsziekten.

Verbond en NVGA hebben in 2012 aandacht besteed aan het bijeenbrengen van de verschillende standpunten rondom het volmachtbeloningsmodel en het informeren van de leden over het standpunt

van de AFM hierover. De toezichthouder verbiedt rendementsbeloning en schrijft voor dat beloningsplafonds zijn gebaseerd op onderzoek bij volmachtgever en -nemer. Komend jaar zal het Verbond onderzoek (laten) verrichten naar mogelijke problemen bij de invoering van het verrichtingen-tarief, en daarover de leden informeren.

Veiligheid

Net als in 2012 richten verzekeraars zich komend jaar op twee thema's: veiligheid in en rond de woning en veiligheid onderweg. Binnen deze twee sporen werken schadeverzekeraars in 2013 verder aan verschillende deelthema's. Deelname aan de Nationale Veiligheidsweek past hierin.

Onderweg

Voertuigdiefstal blijft een kostbaar en vervelend probleem. Criminelen proberen verzekeraars voortdurend te slim af te zijn. Het Verbond wil deze slag definitief winnen voor zijn leden door in samenwerking met publieke en private partners preventie te bevorderen. Samen met de Stichting VbV bekijkt het Verbond hoe deze stichting zich het best in het veld van voertuigcriminaliteit kan positioneren.

Transportverzekeraars werken met diverse maatschappelijke partners aan het beperken van de schadelast als gevolg van transportcriminaliteit. Een van de manieren is door meer beveiligde parkeerplaatsen te certificeren. Het convenant dat in 2012 werd overeengekomen met de transportsector en Justitie om ladingdiefstal te registreren en verminderen, kan hierbij een flinke steun in de rug vormen.

Piraterij is een heel bijzondere vorm van transportcriminaliteit, en voor zowel de bemanning op schepen, de scheepseigenaren als voor verzekeraars een probleem. Eerder al maakte het Verbond een overzicht met best practices die internationaal erkend zijn, en beschreef andere maatregelen die kapingen kunnen voorkomen. In 2013 wordt de lobby hiervoor verder ingezet, ook via de International Union of Marine Insurers.

Agrarische verzekeraars werken in 2013 samen met brandweer, dierenbescherming en het ministerie van EL&I verder aan het actieplan om het aantal stalbranden verder omlaag te brengen. Het in 2012 speciaal ontwikkelde Trials-programma voor landbouwvoertuigen wordt komend jaar verder uitgerold en geëvalueerd. In 2013 wordt het onderzoek naar de effectiviteit van het reguliere Trials-project afgerond en gepresenteerd. Dit pro-

gramma loopt al sinds 2006 in alle provincies en mag zich in grote belangstelling verheugen.

Uiterlijk per 1 januari 2014 zal een concreet uitvoerbare bindende regeling operationeel zijn voor het afdekken van het overstromingsrisico (of een bredere catastrofedekking) door middel van een opslag op alle brandverzekeringen (particulier en zakelijk).

In en rond de woning

Speciaal voor senioren zullen komend jaar voorlichtingsbijeenkomsten over (het voorkomen van) woningovervallen worden georganiseerd. Het Verbond zal bezien hoe de sector kan bijdragen aan de aanpak van het probleem van het toenemend aantal zwaargewonde oudere fietsers in het verkeer. Nu de politie steeds minder vaak aanwezig is bij schadegevallen op de weg, zou de mobiel-schademelden-app een belangrijke bron van informatie kunnen worden.

Verzekeraars hebben afgelopen jaar samen met MKB-Nederland een checklist en website voor het mkb gemaakt die zijn gepresenteerd tijdens de brandpreventieweken. Ook hebben verzekeraars meegedaan met de week van de veiligheid, en hebben preventie-adviezen voor waterschade en brand gepubliceerd. Het Verbond wil met zijn partners Europees-breed de verplichting afdwingen dat meubilair brandvertragend wordt behandeld. De NVBR organiseert in het kader van de brandpreventieweken vanaf oktober 2013 de 'Parade vuur en vlam'. Een rondrijdende tentoonstelling in de centrale bibliotheek van 10 tot 12 gemeenten, met een aftrap in Den Haag. Naast sponsoring zullen het Verbond en afzonderlijke brandverzekeraars ook een inhoudelijke bijdrage leveren. En net als voorgaande jaren doet ook komend jaar de sector weer mee aan de Week van de veiligheid.

Samen met de partners (Brandwondenstichting, ministerie VenJ, NIFV, NVBR en VeiligheidNL) neemt het Verbond deel aan de voorbereiding van de campagne voor 2013. Met installateurs, inspectiebedrijven en certificeringsinstellingen werken verzekeraars aan een eenvoudig te hanteren instrument om de controle op brandveiligheid van elektrische installaties te verbeteren en brandveiligheid bij gebruik van elektrische apparaten te bevorderen. Ten slotte zal het Verbond blijven participeren in het CCV-Keurmerk Veilig Ondernemen, komend jaar met de nadruk op innovatie van dit keurmerk.

6 Zorg

Verzekeraars voelen zich sterk betrokken bij de verbetering van de arbeidsparticipatie. Daarmee is een groot maatschappelijk belang gemoeid. Nu meer dan ooit.

Wat de WGA betreft streeft het Verbond daarom naar een goed functionerende markt waarin private ketens optimaal kunnen werken aan preventie en re-integratie. Zolang nog sprake is van het hybride stelsel zoeken Verbond en UWV naar verbeteringen in de samenwerking. Volgens het Verbond is echter ook politieke daadkracht nodig. In 2013 zullen de afspraken die het Verbond met het UWV en SZW maakt over het herbeoordelen van WGA-gerechtigden worden doorgevoerd. Verzekeraars krijgen dan de mogelijkheid een hernieuwd oordeel te vragen over de mate van arbeidsongeschiktheid van de werknemer. Bovendien zullen Verbond, UWV en het ministerie van SZW blijven werken aan het verbeteren van het hybride stelsel. Zo hebben Verbond en UWV samen met het Sivi een onderzoek gestart naar mogelijkheden om administratie van collectieve pensioenen te vergemakkelijken door middel van een koppeling naar de polisadministratie van het UWV. Maar het speelveld tussen verzekeraars en UWV blijft op onderdelen ongelijk. Dat moet veranderen. Zo kunnen de UWV-premies meer worden gebaseerd op de werkelijke schadelast van werkgevers en kan het bieden van uitlooptekking door het UWV leiden tot een soepelere overgang naar eigenrisicodragen.

Re-integratie en arbeidsongeschiktheid

Afgelopen jaar heeft het Verbond samen met de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen en de brancheorganisatie van arbodiensten OVAL een set instructies opgesteld waarmee het re-integratieproces van WGA-gerechtigden kan worden verbeterd. Met de uitkomsten van het onderzoek naar het vaker en effectiever inzetten van re-integratie bij een andere werkgever kunnen verzekeraars in alle opzichten beter verzuim en eigenrisicodragen in de WGA en in de Ziektewet verzekeren. Het Verbond distilleert bovendien praktische adviezen om de re-integratie van (potentiële) WGA-gerechtigden te verbeteren uit een inventarisatie van 'best practices' in de markt. In 2012 heeft het Verbond een handreiking WGA-re-integratieproces ontwikkeld voor werkgevers en dienstverleners in de keten, met het oogmerk de re-integratie van WGA'ers te verbeteren en te versnellen.

Arbeitsongeschiktheid en verzekeringen voor zelfstandigen tegen dat risico wordt steeds

belangrijker in de komende tijd. Daarom heeft het Verbond de klantcommunicatie van ao-verzekeringen voor zelfstandigen verbeterd. Een voorbeeld daarvan is het ontwikkelen van een gezamenlijk en specifiek UPO voor arbeidsongeschikten dat niet is gebaseerd op het ouderdomspensioen. Daarom ook werd onderzoek gestart om beter de behoeften van zelfstandigen naar ao-verzekeringen te kennen. Komend jaar zullen de resultaten worden vertaald naar de polisvoorwaarden. En ook daarom deed het Verbond een oproep aan de politiek om een regeling te treffen voor bestaande arbeidsongeschikten in verband met het gat dat ze oplopen, omdat de pensioenleeftijd is verhoogd. Ook werd het Protocol Verzekeringskeuringen gemoderniseerd zodat verzekerden meer informatie krijgen over en bij de medische beoordeling. Op de website allesoververzekeren.nl is een aparte pagina over medische acceptatie opgenomen.

Tegelijkertijd is een begin gemaakt met uitvoering van het Deltaplan 'Aanpak fraude met inkomensverzekeringen'. Hierin zijn concrete acties opgenomen gericht op het wegnemen of het verlichten van knelpunten die verzekeraars tegenkomen bij de aanpak van inkomensfraude. In 2013 starten zowel het Verbond als de individuele inkomensverzekeraars met de implementatie van deze acties. Een en ander zal bij voorkeur in publiek-private samenwerking gebeuren tussen inkomensverzekeraars en het UWV, zodat beide partijen gebruikmaken van elkaars kennis en vaardigheden op het gebied van de beheersing van inkomensfraude.

Inkomenszekerheid

De rol van de inkomensverzekeraar in de keten van preventie, interventie en re-integratie kan sterker. Inkomensverzekeraars opereren meer en meer 'aan de voorkant' van de zorg, ook omdat werkgevers en werknemers steeds meer aandacht voor duurzame inzetbaarheid, flexibiliteit en diversiteit krijgen. Verzekeraars kunnen zo duidelijk maken dat ze behalve inkomenszekerheid ook goede dienstverlening bieden op het gebied van preventie, gerichte interventie en re-integratie. Alweer voor de vijfde keer werd de jaarlijkse conferentie georganiseerd over de samenhang tussen zorg en de sociale zekerheid. Steeds duidelijker wordt de rol van de verschillende partijen in en werking van deze markt. Hoe beter de keten van

preventie, interventie en re-integratie functioneert, hoe groter de arbeidsparticipatie. Vanuit die invalshoek bepaalt het Verbond in overleg met inkomensverzekeraars en zorgverzekeraars de agenda voor een programma 2013 met thema's als: meer aandacht voor de factor arbeid in de curatieve zorg, het vergroten van de interesse bij het mkb voor preventie en gezondheidsbeleid.

Het Nederlandse zorgstelsel is een van de kroonjuwelen van onze verzorgingsstaat. Zorgverzekeraars spelen daarin een nog altijd groeiende rol en dragen daarmee eenzelfde groeiende verantwoordelijkheid. Met Zorgverzekeraars Nederland neemt het Verbond actief deel aan diverse onderzoeken en discussies over de toekomst, de houdbaarheid en de betaalbaarheid van het zorgstelsel.

Het Verbond blijft zich inzetten voor het handhaven van het private verzekeringskarakter van de zorgverzekering. Met een voldoende hoge nominale premie om de aantrekkelijkheid van collectieve contracten voor werkgevers te behouden, met een eigen risico dat zorgsturing van verzekerden faciliteert en concurrentie tussen verzekeraars levend houdt. Daarbij behoort ook behoud van vrijheid van de verzekerde om te kiezen voor een natura- of restitutiepolis bij de verzekeraar van zijn keuze.

De komende jaren zullen steeds meer zorgkosten voor rekening van de burger komen: hogere eigen

betalingen, het omzetten van verzekerde aanspraken naar voorzieningen en een kritischer kijk op het pakket. Dat geldt met name voor chronische zorggebruikers en ouderen. Daarom heeft het Verbond samen met ZN een inventariserende notitie gemaakt over vermogensopbouw voor ouderenzorg – een overzicht van alternatieve financieringsvormen, bijvoorbeeld via zorgsparen. De notitie is in juni 2012 aan de SER aangeboden en vormt inmiddels een belangrijk kader voor de uitwerking van het advies op het onderdeel vermogensopbouw. Dat is een belangrijk thema voor het Verbond waar het zich de komende tijd sterk voor blijft maken. Ook niet-collectief verzekerde zorg moet door middel van spaar- of verzekeringsvarianten in de ogen van het Verbond toegankelijk blijven voor grote groepen. Heel concreet gaat het Verbond de mogelijkheden die financiering en vermogensopbouw in samenhang bieden voor zorg, de eigen woning en pensioen het komende jaar in kaart brengen.

De SER bereidt een advies voor over het op langere termijn betaalbaar en toegankelijk houden van de zorg dat in het voorjaar van 2013 rond moet zijn. Hierin zal ook aandacht worden geschonken aan de transitie en de financiering van zowel de curatieve als de langdurige zorg. Het Verbond blijft bij de voorbereiding van het eindadvies van de SER nauw betrokken.

7 Fraudebeheersing

Het Verbond heeft de afgelopen jaren stevig ingezet om misbruik van verzekeringen verder tegen te gaan. De scope was primair gericht op verhoging van het fraudebewustzijn in de bedrijfstak. Intussen heeft het Verbond fraude met verzekeringen in de bredere context van criminaliteitsbeheersing geplaatst; verzekeringsfraude raakt andere vormen van (georganiseerde) criminaliteit en wordt dan ook vanuit dit perspectief aangepakt.

In 2012 is samen met CIS en CVS een specifieke kennis- en analysefunctie op het gebied van verzekeringsfraude en risicobeheersing ontwikkeld. Daarmee is het Verbond in staat heel specifieke trends in fraude op te sporen en verbanden te leggen. In 2013 gaan verzekeraars bovendien collectief onderzoeken of en welke onregelmatigheden en fraude bij claimgedrag te ontdekken zijn. Zo krijgt de sector een concreet en specifiek branchegerelateerd beeld van verzekeringscriminaliteit. En daarmee kan natuurlijk de fraude-aanpak worden verbeterd. Een pilot naar 'fraudepatronen' bij blikshade heeft hiervoor in 2012 leerzaam materiaal opgeleverd.

Met de in 2012 ontwikkelde Monitor Verzekeringscriminaliteit kunnen leden van het Verbond en Zorgverzekeraars Nederland voor het eerst in 2013 via een online platform een self assessment uitvoeren. Zo kunnen ze op een eenvoudige manier zien in hoeverre ze individueel goed bezig zijn met het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit. Tegelijkertijd kan het Verbond op marktniveau zien hoe het is gesteld met het kwaliteitsniveau, de inspanningen en hun vorderingen op het gebied van fraude- en criminaliteitsbeheersing.

Fraudebeheersing

Fraude met inkomensverzekeringen is een ernstig delict die zich veelal in georganiseerd verband lijkt voor te doen met dikwijls zeer grote schade. Bovendien bestaat het vermoeden van samenhang met fraude met Persoonsgebonden Budgetten (AWBZ) en misbruik van andere sociale verzekeringen. Samen met de sector Zorgverzekering gaat het CBV aan de slag met het in 2012 opgeleverde Deltaplan 'Aanpak fraude met inkomensverzekeringen'. De aanbevelingen daarin moeten verzekeraars zelf in de eigen organisatie doorvoeren, zodat ze op die manier fraude kunnen opsporen en terugdringen. Andere stakeholders die betrokken zijn geweest bij het opstellen van het Deltaplan (zoals het ministerie van SZW en het UWV) blijven nauw aangesloten. Ook levensverzekeraars worden gestimuleerd om fraudepreventieve en

-detectieve maatregelen te implementeren die specifiek op hun terrein betrekking hebben.

Informatie delen

De aanpak van criminaliteit en fraude blijft een verantwoordelijkheid van zowel publieke als private partijen. Daarom doen verzekeraars dit jaar samen met het CBV ervaring op met een in 2012 geïntroduceerde samenwerkingsstructuur met het OM en de politie, primair gericht op informatiedeling. Die is van belang voor een betere bewijsvoering bij een redelijk vermoeden van fraude. In 2012 werd een pilot van het Verbond en de politie Rotterdam-Rijnmond opgezet om efficiënter om te gaan met het in de polisvoorwaarden verplicht gestelde doen van aangifte door verzekerden. De ervaringen van deze pilot waren zo positief dat er nu aan wordt gewerkt om met de invoering van de Nationale Politie in 2013 deze systematiek landelijk uit te rollen. Bovendien zal het CBV onderzoeken of de eerder regionaal beproefde aanpak van georganiseerde hennepsteelt – waarbij verzekeraars en politie eveneens informatie uitwisselen over de ontmanteling van hennepkwekerijen – landelijk kan worden ingebed. De pilot op dit terrein met de vijf zuidelijke politieregio's bleek namelijk ook positief.

In iets ander verband is het positief dat komend jaar de Federatie van Onderlinge Verzekeringmaatschappijen (FOV) de mogelijkheid wil hebben om zich bij het PIFI aan te sluiten. Het PIFI is een samenwerkingsverband van het grootste deel van de financiële sector waarbinnen (fraude-) incidenten kunnen worden gedeeld. Dit landelijk waarschuwingssysteem zal straks dus voor de gehele verzekeringsmarkt toegankelijk worden. Fraude wordt zo zichtbaarder en beter aan te pakken.

Gezien het bijzondere karakter van de rechtsbijstandverzekering is meer helderheid nodig over de (on)mogelijkheden van informatiedeling over incidenten in dit verband. Daarom gaat het CBV in 2013 onderzoeken of veiligheidsafdelingen van rechtsbijstandverzekeraars informatie mogen delen

met andere financiële instellingen zodra het vermoeden bestaat van onrechtmatige handelingen met rechtsbijstandverzekeringen.

Schade verhalen

Het Verbond probeert het al sinds 2011 mogelijk te maken dat aan verzekerden uitgekeerde vergoedingen als gevolg van criminaliteit en vandalisme kunnen worden verhaald op de betrokken veroorzakers. Kabinet en politiek maken zich daarnaast sterk voor meer aandacht voor het slachtoffer ('van bijzaak naar hoofdzaak'): slachtoffers krijgen alle schade vergoed en alle schade wordt op de daders verhaald. Om tot goede verhaalsacties te kunnen komen, is wederzijdse

communicatie en informatiedeling noodzakelijk. Ook al zijn er juridisch geen belemmeringen, in de praktijk werkt het (nog) niet. In 2012 hebben het Verbond, ZN, het ministerie van BZK, het OM en de politie in een pilot vastgesteld dat logistieke hobbels een efficiënte samenwerking (communicatie) zodanig bemoeilijken, dat regres niet haalbaar is. Het Verbond streeft ernaar in 2013 deze hobbels te hebben opgelost door het optuigen van een centraal communicatieloket. Het mes snijdt dan aan twee kanten. Zowel het melden door politie/OM aan de ene kant als het vervolgens mobiliseren van betrokken verzekeraars en nemen van (collectief) regres aan de andere kant worden aanzienlijk eenvoudiger.

Lidmaatschap van het Verbond

Per 1 januari 2013 zijn 133 verzekeraars lid van het Verbond (2012: 133 leden). Het betreft hier het gewone lidmaatschap van het Verbond. Daarnaast kent het Verbond twaalf buitengewone leden (met name schaderegelingskantoren rechtsbijstand) en zes geassocieerde leden (herverzekeraars).

In de loop van 2012 is lid geworden: Markel International Netherlands. Het lidmaatschap is door opzegging per 1 januari 2013 beëindigd van: Facultatieve Verzekeringen N.V.

Colofon

© Uitgave van het Verbond van Verzekeraars

Bordewijklaan 2, 2591 XR Den Haag

Postbus 93450, 2509 AL Den Haag

Telefoon: 070 – 333 85 00

Fax: 070 – 333 85 10

E-mail: info@verzekeraars.nl

Internet: www.verzekeraars.nl / www.allesoververzekeren.nl

Vormgeving: Elan Strategie & Creatie, Rijswijk

Druk: DeltaHage bv, Den Haag

(2013.03.0,250.DH)

