

# Codewijzer Zelfregulering

Zomer 2012



VERBOND VAN VERZEKERAARS

## Codewijzer Zelfregulering

De codewijzer bevat een overzicht van alle afspraken die de leden van het Verbond van Verzekeraars met elkaar hebben gemaakt.

Voor klanten van verzekeraars is zelfregulering belangrijk. Vaak staat in de regelingen namelijk wat klanten van verzekeraars mogen verwachten.

Niet alle zelfregulering is op iedere verzekeraar van toepassing. Bijvoorbeeld omdat de regeling betrekking heeft op specifieke verzekeringen of omdat een regeling op basis van intekening is. In dat laatste geval kunnen leden van het Verbond van Verzekeraars zelf kiezen of zij willen deelnemen aan een regeling. In het overzicht is daarom aangegeven voor wie een regeling bindend is.

Het is natuurlijk ook belangrijk dat de zelfregulering wordt nageleefd. Controle op naleving gebeurt via een voor Verbondsleden verplicht self assessment. Klachtbehandeling vindt plaats bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening en de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

De achterliggende zelfreguleringsdocumenten kunnen worden gedownload van:  
<http://www.verzekeraars.nl/UserFiles/File/zelfregulering-oktober2012.zip>

### **Bedrijfsregeling Brandregres**

Deze bedrijfsregeling beperkt het recht om bij brandschade de schade te verhalen op particulieren en bedrijven respectievelijk hun aansprakelijkheidsverzekeraars. Daardoor worden particulieren en bedrijven na een brand niet opgezadeld met ingewikkelde bewijslastvraagstukken en worden de administratieve kosten beperkt.

Bindend voor: brandverzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2000

### **Bedrijfsregeling Niet aangetekend verzenden opzeggingen**

Deze bedrijfsregeling heeft tot doel opzeggingen door verzekeraars namens particuliere klanten op een eenvoudige manier, namelijk niet per aangetekende post, te laten verlopen.

Bindend voor: schadeverzekeraars (exclusief zorgverzekeraars)  
Ingangsdatum laatste versie: 17 juni 1997

### **Bedrijfsregeling 1: Systeem vertrouwelijke mededelingen en malusregistratie**

Deze bedrijfsregeling verplicht schadeverzekeraars informatie te sturen aan de Stichting Centraal Informatiesysteem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS) over roeyement en ontzegging van de rijbevoegdheid. Daarmee zorgt deze bedrijfsregeling ervoor dat schadeverzekeraars over de juiste risico-informatie beschikken.

Bindend voor: schadeverzekeraars (exclusief zorgverzekeraars)  
Ingangsdatum laatste versie: 1 september 2007

### **Bedrijfsregeling 4: Terugvordering van expertisekosten**

Deze bedrijfsregeling voorkomt dat expertisekosten voor een schade aan een verzekerd motorrijtuig op de WAM- of aansprakelijkheidsverzekeraar van de aansprakelijke partij kunnen worden verhaald.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars en aansprakelijkheidsverzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: 11 december 2002

### **Bedrijfsregeling 5: Bedrijfsschade autobussen**

Deze bedrijfsregeling bepaalt dat de (bij Koninklijk Nederlands Vervoer aangesloten) eigenaar van een autobus een vaste dagvergoeding van de aansprakelijke verzekeraar krijgt als zijn autobus door een ongeval buiten bedrijf raakt. Deze vergoeding wordt jaarlijks vastgesteld.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 1994

### **Bedrijfsregeling 6: Bedrijfsschade trams**

Deze bedrijfsregeling regelt dat een ondernemer die bedrijfsschade oploopt door stilstand na schade aan een tram, een procentuele vergoeding ontvangt, te betalen door de verzekeraar van de hiervoor aansprakelijke partij.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 1994

### **Bedrijfsregeling 7: Schuldloze derde**

Deze bedrijfsregeling regelt dat bij een ongeval met drie of meer betrokken partijen en waarbij vaststaat dat één van die betrokken partijen geen enkele schuld draagt, die partij zijn schade kan verhalen bij een van de andere betrokkenen, onafhankelijk van eventuele aansprakelijkheidsdiscussies tussen de andere partijen.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars, aansprakelijkheidsverzekeraars en transportverzekeraars

Ingangsdatum laatste versie: 1 juli 2012

### **Bedrijfsregeling 11: Roy Data**

Deze bedrijfsregeling bevat regels voor het aanleveren van royementsgegevens aan de centrale database Roy Data, die motorrijtuigenverzekeraars gebruiken om het aantal schadevrije jaren vast te stellen en daarmee de bonus-malus korting te berekenen.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars

Ingangsdatum laatste versie: 20 juni 2007

### **Bedrijfsregeling 15: Informatieverstrekking bij letselschade**

Deze bedrijfsregeling zorgt ervoor dat het de verzekeraar bij de behandeling van letselschade is toegestaan een slachtoffer rechtstreeks te informeren over wat hij kan verwachten van de letselschadebehandeling.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars en aansprakelijkheidsverzekeraars

Ingangsdatum laatste versie: 1 juli 2012

### **Bedrijfsregeling 16: Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies**

Deze bedrijfsregeling is bedoeld om criminele activiteiten die leiden tot totaal verlies van motorrijtuigen, zoals omkatten, te voorkomen door het voertuig te laten demonteren.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars en transportverzekeraars

Ingangsdatum laatste versie: 1 juli 2008

### **Bedrijfsregeling 17: Afstand regres kosten hulpverlening**

Deze bedrijfsregeling regelt dat verzekeraars de hulpverleningskosten na een ongeval met een voertuig niet onderling verhalen. Doel is om op die manier de verhaalskosten die verzekeraars anders zouden moeten maken, te beperken.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars

Ingangsdatum laatste versie: 11 december 2002

### **Code Rendement en Risico**

De Code Rendement en Risico is bedoeld om duidelijke voorlichting aan consumenten te waarborgen over de manier waarop rendement en risico van beleggingen van invloed zijn op toekomstige uitkeringen uit levensverzekeringen en spaarkasovereenkomsten waarbij de premie wordt belegd.

Bindend voor: levensverzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars, en beleggingsverzekeringen en winstdelende levensverzekeringen aanbieden.

Ingangsdatum laatste versie: 20 juni 2012

### **Model-Complianceregelung Mededinging (geldend voor de leden)**

Verzekeraars werken aan een branche die zichtbaar en controleerbaar vrij is van ongeoorloofde mededingingsbeperkingen. Doel van de Model-Complianceregelung Mededinging is te bevorderen dat het Europese en Nederlandse mededingingsrecht strikt worden nageleefd.

Bindend voor: alle leden van het Verbond van Verzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: november 2004

### **Complianceregelung Mededinging: geldend voor het Verbond**

Verzekeraars werken aan een branche die zichtbaar en controleerbaar vrij is van ongeoorloofde mededingingsbeperkingen. Doel van de Complianceregelung Mededinging is te bevorderen dat het Europese en Nederlandse mededingingsrecht strikt worden nageleefd binnen het Verbond van Verzekeraars.

Bindend voor: alle medewerkers van het Verbond van Verzekeraars en medewerkers van verzekeraars die deelnemen in Verbondsgremia.  
Ingangsdatum laatste versie: 1 juli 2007

### **Convenant inzake bestrijding van fraude met gezondheidsgegevens**

Dit convenant heeft tot doel fraude met levensverzekeringen terug te dringen. De Toetsingscommissie Gezondheidsgegevens is op 1 mei 2005 ingesteld en heeft inmiddels als convenantpartijen: Verbond, KNMG en de CG-raad. De toetsingscommissie doet in het kader van dit convenant onderzoek naar (vermoedens van) fraude met gezondheidsgegevens. Indien een verzekeraar bij een vermoeden van fraude een zaak aan de commissie voorlegt, is de uitspraak van de commissie bindend.

Bindend voor: leden van het Verbond van Verzekeraars die keuren ten behoeve van levens- en inkomensverzekeringen.  
Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2010

### **Convenant Buitengerechtelijke Kosten – Materieel**

Dit convenant regelt welke vaste vergoedingen voor buitengerechtelijke kosten een rechtsbijstandverzekeraar ontvangt van een aansprakelijkheidsverzekeraar bij de afwikkeling van materiële schade voortvloeiend uit een verkeersongeval.

Bindend voor: rechtsbijstand- en aansprakelijkheidsverzekeraars die op het convenant hebben ingetekend.  
Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2010

### **Convenant Buitengerechtelijke Kosten – Letsel**

Dit convenant stelt vast welke vergoedingen voor buitengerechtelijke kosten een rechtsbijstandverzekeraar ontvangt van een aansprakelijkheidsverzekeraar bij de afwikkeling van letselschade.

Bindend voor: rechtsbijstand- en aansprakelijkheidsverzekeraars die op het convenant hebben ingetekend.  
Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2010

### **Convenant schaderegeling bij schadeverzekering inzittenden en motorrijtuigverzekering**

Dit convenant bevat afspraken over de afwikkeling van verhaalsclaims tussen de schadeverzekeraar van de inzittende(n) en de verzekeraar van het motorrijtuig, om de schadebehandeling zo effectief en efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Bindend voor: schadeverzekeraars (exclusief zorgverzekeraars) die op dit convenant hebben ingetekend.

Ingangsdatum laatste versie: 1 juni 2010

### **Code Duurzaam Beleggen**

In de Code Duurzaam Beleggen staat dat verzekeraars in hun beleggingsbeleid rekening moeten houden met maatschappelijke, sociale en ecologische belangen en goed bestuur (governance) bij de onderneming waarin wordt belegd. Bovendien moeten verzekeraars er transparant over zijn als zij niet aan de code voldoen (het comply or explain-principe).

Bindend voor: alle leden van het Verbond van Verzekeraars

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2012

### **Informatiemodellen Beleggingsverzekeringen**

De Informatiemodellen Beleggingsverzekeringen ('Modellen De Ruiters') zorgen ervoor dat verzekeraars uniforme informatie verstrekken aan consumenten bij de totstandkoming en tijdens de looptijd van beleggingsverzekeringen. De modellen bieden de consument algemene informatie over beleggingsverzekeringen in de oriëntatiefase, aanvullende informatie bij de offerte en jaarlijkse informatie over de ontwikkelingen van de gesloten beleggingsverzekering. Zo moet de verzekeraar de klant jaarlijks inzicht bieden in het door de klant gewenste doelkapitaal, geactualiseerde voorbeeldeindkapitalen en een actuele afkoopwaarde.

Bindend voor: levensverzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars en beleggingsverzekeringen aanbieden.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2010 (nieuwe versie treedt in werking per 1 januari 2013)

### **Gedragcode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen**

In deze gedragcode hebben verzekeraars afgesproken om een verzekeringspolis na de looptijd niet stilzwijgend te verlengen. Bovendien is de duur van een verzekering gemaximeerd op één jaar, tenzij de particuliere verzekerde en de verzekeraar iets anders afspreken. Na dat jaar is de verzekering dagelijks opzegbaar met een opzegtermijn van een maand.

Bindend voor: schadeverzekeraars (exclusief zorgverzekeraars) en inkomensverzekeraars die verzekeringen aan particulieren aanbieden.

Ingangsdatum laatste versie: 1 juni 2010

### **Gedragcode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade- en inkomensverzekeringen**

In deze gedragcode hebben verzekeraars afgesproken om een verzekeringspolis na de looptijd niet stilzwijgend te verlengen. Bovendien is de duur van een verzekering gemaximeerd op drie jaar, tenzij de zakelijke verzekerde en de verzekeraar iets anders

afspreken. Na die periode is de verzekering dagelijks opzegbaar met een opzegtermijn van een maand.

Bindend voor: schadeverzekeraars (exclusief zorgverzekeraars) en inkomensverzekeraars die zakelijke schade- en inkomensverzekeringen aanbieden.

Ingangsdatum laatste versie: 1 juli 2011

### **Gedragcode Persoonlijk Onderzoek**

De Gedragcode Persoonlijk Onderzoek geeft de beginselen aan die een verzekeraar in acht moet nemen bij het uitvoeren van een persoonlijk onderzoek. Dit is een onderzoek waarbij bijzondere onderzoeksmethoden of -middelen worden gebruikt, die inbreuk (kunnen) maken op de persoonlijke levenssfeer van een betrokkene.

Bindend voor: alle leden van het Verbond van Verzekeraars. Ook is deze gedragcode van toepassing op particuliere onderzoeksbureaus die persoonlijke onderzoeken uitvoeren in opdracht van een verzekeraar.

Ingangsdatum laatste versie: 21 december 2011

### **Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en Model Zelfevaluatie**

De gedragcode bepaalt welke gegevens verzekeraars mogen verwerken en op welke wijze dit moet worden gedaan. In de gedragcode zijn de algemene verplichtingen uit de wet bescherming persoonsgegevens specifiek voor verzekeraars nader uitgewerkt.

Bindend voor: alle leden van het Verbond van Verzekeraars

Ingangsdatum laatste versie: 1 mei 2010

### **Gedragcode Verzekeraars**

Deze gedragcode is opgesteld aan de hand van de drie kernwaarden van de verzekeringsbranche: zekerheid bieden, mogelijk maken en maatschappelijk betrokken zijn. De gedragcode dient als fundament voor het opereren van het Verbond van Verzekeraars en zijn individuele leden. De gedragcode 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.

Bindend voor: het Verbond van Verzekeraars en al zijn leden

Ingangsdatum laatste versie: 22 juni 2011

### **Governance Principles**

De Governance Principles bestaan uit een lijst van normen en regels om te zorgen dat verzekeraars op een afgewogen manier rekening houden met de belangen van stakeholders. De principes gaan onder meer in op de rol van de raad van bestuur en van de raad van commissarissen van verzekeraars en op de functie van risicomanagement en audit. Daarnaast bevatten de principes uitgangspunten over de beloning van medewerkers.

Bindend voor: het Verbond van Verzekeraars en al zijn leden

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2011

### **Handleiding Transparantie traditionele levensverzekeringen**

Deze handleiding bevat regels om te zorgen dat verzekeraars uniforme en transparante informatie geven aan consumenten bij het aangaan van levensverzekeringen en uitvaartverzekeringen. Zo moet de verzekeraar de klant jaarlijks inzicht bieden in het door de klant gewenste doelkapitaal, geactualiseerde voorbeeldeinkapitalen en een actuele afkoopwaarde.

Bindend voor: levensverzekeraars en uitvaartverzekeraars die zijn aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars.

Ingangsdatum laatste versie: 22 september 2009 (nieuwe versie treedt in werking per 1 januari 2013)

### **Kwaliteitscode Rechtsbijstand**

In deze code is vastgelegd welke verplichtingen een rechtsbijstandverzekeraar heeft tegenover zijn klant en wat een klant minimaal mag verwachten als die een zaak aanbrengt bij zijn rechtsbijstandverzekeraar.

Bindend voor: rechtsbijstandverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingkantoren

Ingangsdatum laatste versie: 15 december 2010

### **Model 3 BPR (transparantie pensioenbeleggingsverzekeringen)**

Dit model zorgt ervoor dat verzekeraars uniforme informatie en kosten transparantie geven aan consumenten bij de totstandkoming en tijdens de looptijd van pensioenbeleggingsverzekeringen (beschikbare premieregelingen met beleggingsmogelijkheid).

Bindend voor: levensverzekeraars die beschikbare premieregelingen met beleggingsmogelijkheid aanbieden.

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2010

### **Overeenkomst Vereenvoudigde Schaderegeling (OVS)**

Deze overeenkomst heeft tot doel materiële schaden in het verkeer tussen de aangesloten verzekeraars effectief en efficiënt af te handelen. Dit gebeurt door uit te gaan van een beperkt aantal standaard botsingsituaties, waarin een vaste schadeverdeling wordt aangehouden. Hoewel daardoor afwijkende verdelingen kunnen ontstaan ten opzichte van een specifieke beoordeling van individuele botsingsituaties, zorgt de 'wet van de grote getallen' ervoor dat per saldo niets verandert in de totale schadelast voor een individuele verzekeraar.

Bindend voor: schadeverzekeraars (exclusief zorgverzekeraars) die op de overeenkomst hebben ingetekend.

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2005

### **Protocol Intermediaire Pools**

In een intermediaire pool worden risico's gespreid over meerdere verzekeraars. Het Protocol Intermediaire Pools biedt richtsnoeren voor een vanuit mededingingsrechtelijk perspectief verantwoorde bedrijfsvoering.

Bindend voor: schadeverzekeraars (exclusief zorgverzekeraars)

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2011



### **Protocol Verzekeringskeuringen**

In dit protocol staan richtlijnen die verzekeraars in acht moeten nemen bij keuringen voor levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen die niet vallen onder het keuringsverbod van artikel 4 van de Wet op de medische keuringen. Met dit protocol wordt een goed evenwicht gewaarborgd tussen de rechten en plichten van de verzekeraar, degene die wordt gekeurd en de betrokken medici.

Bindend voor: leden van het Verbond van Verzekeraars die keuren ten behoeve van levens- en inkomensverzekeringen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2012

### **Protocol Volmacht**

Dit protocol bevat afspraken over een transparante, beheerste en integere bedrijfsvoering door verzekeraars en gevolmachtigde agenten. Verzekeraars zullen het geven en verlengen van een volmacht afhankelijk stellen van de naleving van dit protocol door de gevolmachtigde agent, al dan niet lid van de NVGA.

Bindend voor: leden van het Verbond van Verzekeraars die volmacht geven in de zin van de wft aan gevolmachtigd agenten.

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2012

### **Protocol bij claims op individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen**

In dit protocol staan de rechten en plichten van verzekeraars en verzekerden als een arbeidsongeschiktheidsclaim wordt ingediend. In het bijzonder draait het om de informatieverplichting en communicatiemomenten van de verzekeraar richting de klant, zodat de klant beter inzicht krijgt in het schadeafhandelingsproces.

Bindend voor: arbeidsongeschiktheidsverzekeraars

Ingangsdatum laatste versie: 21 december 2011

### **Regeling Arbeidsongeschiktheidsverzekering voor niet regulier verzekerbare zelfstandig ondernemers (vangnetverzekering)**

De regeling is bedoeld om met een vastgesteld totaalpakket aan voorwaarden, acceptatierichtlijnen en prijzen een verzekeringmogelijkheid te bieden aan startende ondernemers die op basis van hun gezondheid niet in aanmerking komen voor een reguliere arbeidsongeschiktheidsverzekering.

Bindend voor: alle aanbieders van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen

Ingangsdatum laatste versie: 1 oktober 2012

### **Protocol Transparantie voor uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars**

Dit protocol biedt kaders voor een goede informatie-uitwisseling tussen uitvaartverzorgers en natura-uitvaartverzekeraars. De belangrijkste afspraak is dat als nabestaanden voor een uitvaartverzorger kiezen die niet aan de natura-uitvaartverzekeraar is gelieerd, de nabestaande(n) zo snel mogelijk informatie ontvangen over de financiële gevolgen daarvan, zodat eventuele teleurstellingen worden voorkomen.

Bindend voor: in principe alle natura-uitvaartverzekeraars

Ingangsdatum laatste versie: 1 juli 2012

## **Productwijzers Levensverzekeringen**

De Productwijzers Levensverzekeringen zijn opgesteld om consumenten in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over een bepaald soort verzekering te geven in de oriëntatiefase. Met de productwijzer als hulpmiddel kunnen potentiële verzekerden beoordelen of een bepaald soort verzekering toegevoegde waarde biedt. Voor levensverzekeringen zijn productwijzers gemaakt voor de Direct ingaande lijfrente, Erfrente, Kapitaalverzekering, Natura-uitvaartverzekering, Overlijdensrisicoverzekering, Spaarhypotheekverzekering en Uitvaartverzekering.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten levensverzekeraars. Zij moeten de productwijzers voor levensverzekeringen die zij aanbieden op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

## **Productwijzer Direct ingaande lijfrente**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de direct ingaande lijfrente. Een direct ingaande lijfrente vormt een aanvulling op het inkomen en wordt uitgekeerd zolang de verzekerde leeft. Er zijn twee soorten lijfrenten: de levenslange en tijdelijke lijfrente.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de direct ingaande lijfrente voeren. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

## **Productwijzer Erfrente**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over erfrente. Met een erfrente keert de verzekeraar tijdelijk een periodiek bedrag uit als de verzekerde overlijdt voor het einde van de verzekering.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de erfrente aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

## **Productwijzer Kapitaalverzekering**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de kapitaalverzekering. Met een kapitaalverzekering krijgt de verzekerde een uitkering aan het einde van de verzekering.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de kapitaalverzekering voeren. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

## **Productwijzer Natura-uitvaartverzekering**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig nederlands algemene, objectieve informatie over de natura-uitvaartverzekering. Een natura-uitvaartverzekering keert geen geld uit, maar verzorgt de begrafenis of crematie (in natura).

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de natura-uitvaartverzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Overlijdensrisicoverzekering**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de overlijdensrisicoverzekering. Met een overlijdensrisicoverzekering keert de verzekeraar een bedrag uit als de verzekerde overlijdt voor het einde van de verzekering.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de overlijdensrisicoverzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Spaarhypotheekverzekering**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de spaarhypotheekverzekering. De spaarhypotheekverzekering is een kapitaalverzekering die onderdeel is van een spaarhypotheek. Met een kapitaalverzekering krijgt de verzekerde een uitkering aan het einde van de verzekering.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de spaarhypotheekverzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Uitvaartverzekeringen**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de uitvaartverzekering. Met een uitvaartverzekering keert de verzekeraar een bedrag uit bij overlijden.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de uitvaartverzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzers Schadeverzekeringen**

De Productwijzers Schadeverzekeringen zijn opgesteld om consumenten in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over een bepaald soort verzekering te geven in de oriëntatiefase. Met de productwijzer als hulpmiddel kunnen potentiële verzekerden beter beoordelen of een bepaald soort verzekering toegevoegde waarde biedt. Voor schadeverzekeringen zijn productwijzers gemaakt voor de Aansprakelijkheidsverzekering, Rechtsbijstandverzekering, Reis- en annuleringsverzekering, Inboedelverzekering, Opstalverzekering, Motorrijtuigenverzekering, Caravanverzekering, Verzekering aanhangwagen, boottrailer, paardentrailer en bagagewagen, Schadeverzekering inzittenden (SVI), Pechhulpverzekering, Ongevallenverzekering inzittenden (OVI), Pleziervaarttuigenverzekering en Rechtsbijstand in het verkeer.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten schadeverzekeraars. Zij moeten de productwijzers voor schadeverzekeringen die zij aanbieden op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Verzekering aanhangwagen, boottrailer, paardentrailer en bagagewagen**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de verzekering van een aanhangwagen, boottrailer, paardentrailer en bagagewagen. In het algemeen dekt deze verzekering schade aan de aanhangwagen, boottrailer, paardentrailer of bagagewagen als deze is veroorzaakt door bijvoorbeeld brand, een aanrijding, vandalisme of diefstal.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de verzekering aanhangwagen, boottrailer, paardentrailer en bagagewagen aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Aansprakelijkheidsverzekering particulier (AVP)**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de aansprakelijkheidsverzekering particulier. Een aansprakelijkheidsverzekering dekt de financiële gevolgen van de aansprakelijkheid van de verzekerde (en zijn gezinsleden) voor materiële en letselschade.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de aansprakelijkheidsverzekering particulier aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Caravanverzekering**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de caravanverzekering. In het algemeen dekt een caravanverzekering schade aan een caravan veroorzaakt door bijvoorbeeld brand, hagel, vandalisme of diefstal.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de caravanverzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Inboedelverzekering**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de inboedelverzekering. In het algemeen dekt een inboedelverzekering schade aan spullen in het huis als gevolg van bijvoorbeeld brand, storm, diefstal, neerslag, bliksem, vorst of een explosie.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de inboedelverzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Motorrijtuigenverzekering (WAM-verzekering)**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de motorrijtuigenverzekering. Een WAM-verzekering dekt de financiële gevolgen van de schade veroorzaakt met een motorrijtuig waarvoor de verzekerde verantwoordelijk is.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de WAM-verzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.  
Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Ongevallenverzekering inzittenden (OVI)**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de ongevallenverzekering inzittenden. Als de inzittenden van een auto door een ongeval overlijden of blijvend invalide raken, keert de ongevallenverzekering inzittenden een vast bedrag uit. Dit bedrag krijgen de slachtoffers of nabestaanden. Ook de bestuurder is verzekerd.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de ongevallenverzekering inzittenden aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.  
Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Opstalverzekering**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de opstalverzekering. In het algemeen dekt een opstalverzekering schade aan een huis als gevolg van bijvoorbeeld brand, storm, diefstal, neerslag, bliksem, vorst of een explosie.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de opstalverzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.  
Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Pechhulpverzekering**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de pechhulpverzekering. De pechhulpverzekering biedt hulp bij autopech onderweg.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de pechhulpverzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.  
Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Pleziervaartuigenverzekering**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de pleziervaartuigenverzekering. Een pleziervaartuigenverzekering biedt dekking tegen schade aan of diefstal van een boot. Ook biedt de verzekering dekking als met het vaartuig schade wordt veroorzaakt aan anderen.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de pleziervaartuigenverzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.  
Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Rechtsbijstandverzekering**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de rechtsbijstandverzekering. Met een rechtsbijstandverzekering kan een verzekerde deskundige en juridische hulp inroepen, bijvoorbeeld als hij problemen heeft met zijn werkgever, de behandeling van een arts of een bouwvergunning.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de rechtsbijstandverzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Rechtsbijstand in het verkeer**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over rechtsbijstand in het verkeer. De rechtsbijstandverzekering in het verkeer is een specifieke rechtsbijstandverzekering, die de verzekerde hulp biedt bij juridische problemen na bijvoorbeeld een aanrijding.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de verzekering rechtsbijstand in het verkeer aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Reis- en annuleringsverzekering**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de reis- en annuleringsverzekering. In het algemeen dekt een reis- en annuleringsverzekering schade die een verzekerde (en zijn gezinsleden) tijdens een reis lijden.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de reis- en annuleringsverzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Schadeverzekering inzittenden (SVI)**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de schadeverzekering inzittenden. De schadeverzekering inzittenden vergoedt de schade die inzittenden van een auto lijden door een ongeval. Ook de bestuurder is verzekerd.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de schadeverzekering inzittenden aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzers Inkomensverzekeringen**

De Productwijzers Inkomensverzekeringen zijn opgesteld om consumenten in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over een bepaald soort verzekering te geven in de oriëntatiefase. Met de productwijzer als hulpmiddel kunnen potentiële verzekerden beter beoordelen of een bepaald soort verzekering toegevoegde waarde biedt. Voor inkomensverzekeringen zijn productwijzers gemaakt voor individuele Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV), individuele vaste lasten Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV), Betalingsbeschermingsverzekering (BBV),

verzekering voor Loondoorbetaling bij ziekte van werknemers (conventioneel), verzekering voor WGA-eigenrisicodragers, collectieve WGA-hiaatverzekering (basisvariant), collectieve WGA-hiaatverzekering (uitgebreide variant), collectieve verzekering voor vaste WIA-aanvulling, collectieve WIA-excedentverzekering voor werknemers en collectieve Ongevallenverzekering voor werknemers.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten inkomensverzekeraars. Zij dienen de productwijzers voor inkomensverzekeringen die zij aanbieden op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer individuele Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de individuele Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV). De AOV is een verzekering voor ondernemers. Bij het afsluiten van de AOV kan de verzekerde zelf bepalen wat hij verzekert, zoals de hoogte van de uitkering en de duur ervan. Ook kan hij kiezen voor een uitkering bij arbeidsongeschiktheid of wanneer het inkomen achteruitgaat.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de schadeverzekering inzittenden aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer individuele vaste lasten Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de individuele vaste lasten Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV). De individuele vaste lasten AOV is bedoeld voor zelfstandige ondernemers die vaste uitgaven hebben. Met deze verzekering kunnen zij hun maandelijkse vaste lasten betalen bij verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de individuele vaste lasten arbeidsongeschiktheid aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer Betalingsbeschermingsverzekering (BBV)**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de Betalingsbeschermingsverzekering (BBV). De BBV voorziet in een maandelijkse uitkering om vaste uitgaven, zoals de kosten van een hypotheek of consumptief krediet, bij arbeidsongeschiktheid of werkloosheid te kunnen blijven voldoen.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de betalingsbeschermingsverzekering aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer verzekering voor Loondoorbetaling bij ziekte van werknemers (conventioneel)**

Deze productwijzer geeft werkgevers in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de verzekering voor Loondoorbetaling bij ziekte van werknemers. Bij ziekte van werknemers zijn werkgevers wettelijk verplicht zeventig procent van het loon door te betalen. De verzekering zorgt ervoor dat de werkgever hiervoor een vergoeding van maximaal 104 weken krijgt.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de verzekering voor loondoorbetaling bij ziekte van werknemers aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer verzekering voor WGA-eigenrisicodragers**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de verzekering voor WGA-eigenrisicodragers. WGA staat voor de regeling Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten. De WGA-eigenrisicodragersverzekering vergoedt de kosten die de werkgever maakt wanneer deze zelf de WGA-uitkeringen betaalt aan werknemers die voor een deel arbeidsongeschikt zijn.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de verzekering voor WGA-eigenrisicodragers aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer collectieve WGA-hiaatverzekering (basisvariant)**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de collectieve WGA-hiaatverzekering (basisvariant). WGA staat voor de regeling werkherhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten. De collectieve WGA-hiaatverzekering (basisvariant) zorgt voor een aanvulling op het inkomen van een arbeidsongeschikte werknemer die een wettelijke WGA-vervolguitkering krijgt.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de collectieve WGA-hiaatverzekering (basisvariant) aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer collectieve WGA-hiaatverzekering (uitgebreide variant)**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de collectieve WGA-hiaatverzekering (uitgebreide variant). WGA staat voor de regeling werkherhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten. De collectieve WGA-hiaatverzekering (uitgebreide variant) zorgt ervoor dat het inkomen van een werknemer minimaal zeventig procent is van het loon dat hij verdiende voordat hij ziek werd, als hij een WGA-loonaanvullingsuitkering, of WGA-vervolguitkering ontvangt.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de collectieve WGA-hiaatverzekering (uitgebreide variant) aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011



### **Productwijzer collectieve verzekering voor vaste WIA-aanvulling**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de collectieve verzekering voor vaste WIA-aanvulling. WIA staat voor de wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen. Met een collectieve verzekering voor vaste WIA-aanvulling krijgen werknemers een aanvulling op de WIA-uitkering. Dit kan een IVA-uitkering of een WGA-uitkering zijn. De aanvulling is een vast percentage van het loon dat de werknemer verdiende voordat hij arbeidsongeschikt werd. IVA staat voor Inkomensvoorziening Volledig en duurzaam Arbeidsongeschikten en WGA staat voor de Regeling werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de collectieve verzekering voor vaste WIA-aanvulling aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer collectieve WIA-exedentverzekering voor werknemers**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de collectieve WIA-exedentverzekering voor werknemers. WIA staat voor de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de collectieve WIA-exedentverzekering voor werknemers aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Productwijzer collectieve Ongevallenverzekering voor werknemers**

Deze productwijzer geeft in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over de collectieve Ongevallenverzekering voor werknemers. Met een collectieve ongevallenverzekering krijgt de verzekerde (of diens nabestaanden) meestal een eenmalige uitkering als hij door een ongeval overlijdt of door een ongeval voor altijd invalide blijft.

Bindend voor: alle bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars die de collectieve ongevallenverzekering voor werknemers aanbieden. Zij moeten deze productwijzer op hun website beschikbaar stellen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2011

### **Convenant Samenloop Reis- en Zorgverzekeringen**

Dit convenant bevat een schaderegelingsafspraken tussen reis- en zorgverzekeraars over de behandeling van ziektekosten die in het buitenland worden gemaakt. Beide verzekeringen bieden dekking van medische kosten. Daarom is het van belang dat er heldere afspraken zijn tussen zorgverzekeraars en reisverzekeraars over de afwikkeling van de schade en dat duidelijk is wie welk risico draagt.

Bindend voor: reis- en zorgverzekeraars die op dit convenant hebben ingetekend.

Ingangsdatum laatste versie: 1 juli 2010

### **Convenant tipgelden**

Het Convenant Tipgelden bevat afspraken tussen politie, het openbaar ministerie en het Verbond van Verzekeraars. Het geeft kaders voor de betaling van tipgelden door verzekeraars, waarmee wordt bijgedragen aan criminaliteitsbestrijding.

Bindend voor: schadeverzekeraars (exclusief zorgverzekeraars)

N.b.: levensverzekeraars en zorgverzekeraars zijn formeel niet gebonden aan dit convenant, maar er is een dringende aanbeveling om – indien bij wijze van uitzondering wel tipgelden ter beschikking worden gesteld – dit convenant wel als kader te beschouwen.

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2011

### **Convenant Toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen**

In dit convenant (dat ook wel het Van Leeuwen Convenant wordt genoemd) zijn afspraken gemaakt over aan de arbeid gerelateerde verzekeringen die dekking bieden tegen het arbeidsongeschiktheidsrisico en/of het overlijdensrisico. In het convenant is afgesproken dat verzekeraars bij deze verzekeringen geen wachttijden ('carenztijden') meer hanteren. Ook is afgesproken hoe verzekeraars bij deze verzekeringen omgaan met het in- en uitlooproisico. Doel van het convenant is dat werknemers met gezondheidsklachten bij verandering van baan niet worden belemmerd door een mogelijk verlies aan inkomensbescherming.

Bindend voor: levensverzekeraars en inkomensverzekeraars die de betreffende verzekeringsvormen aanbieden.

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2010

### **Convenant Regeling administratiekosten**

Dit convenant heeft tot doel onzekerheid over de verhaalbaarheid van administratiekosten en geschillen hierover te voorkomen bij het verhalen van onverzekerde materiële schade aan motorrijtuigen op een aansprakelijke partij. Het convenant is gesloten tussen aansprakelijkheidsverzekeraars en professionele beheerders en eigenaren van wagenparken of hun belangenbehartigers.

Bindend voor: alle verzekeraars en professionele beheerders en eigenaren van wagenparken of hun belangenbehartigers die op dit protocol hebben ingetekend.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2008

### **Convenant Normering schade Geleiderail, Lichtmast en Rimob Rijkswaterstaat**

Dit convenant bevat afspraken om de objectschade aan geleiderails, lichtmasten en rimpelbuisobstakelbeveiligers (rimob's) effectief en efficiënt af te handelen door middel van normbedragen. Rimob's worden toegepast ter afscherming van bijvoorbeeld masten en portalen en bij uitvoeringen in/van autosnelwegen.

Bindend voor: schadeverzekeraars (exclusief zorgverzekeraars) die op dit convenant hebben ingetekend en Rijkswaterstaat.

Ingangsdatum laatste versie: 1 juli 2011

### **Convenant collectieve afkoop regresrecht AWBZ 2011 – 2014**

Op 1 juli 1999 is het regresrecht in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) ingevoerd. Dit recht geeft de overheid de bevoegdheid om AWBZ-kosten als gevolg van een ongeval waarvoor iemand aansprakelijk is, te verhalen. Met dit convenant vindt de afwikkeling van het regresrecht AWBZ door middel van een vastgesteld bedrag plaats.

Bindend voor: schadeverzekeraars die op dit convenant hebben ingetekend.

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2011

### **Convenant met het UWV inzake verhaalsrecht Ziektewet, WAO, WAZ, Wajong en WIA 2011**

Dit convenant heeft tot doel de afwikkeling van verhaalsvorderingen van het UWV op aansprakelijkheidsverzekeraars te vereenvoudigen en efficiënter te maken door het maken van generieke afspraken.

Bindend voor: schadeverzekeraars (exclusief zorgverzekeraars) die op dit protocol hebben ingetekend.

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2011

### **Convenant inzake collectivering regres Algemene nabestaandenwet**

Dit convenant heeft tot doel de betaling van het verhaal door de Sociale Verzekeringsbank op grond van de Algemene nabestaandenwet (Anw) collectief te regelen. Daarbij gaat het om Anw-uitkeringen die aan nabestaanden worden verstrekt als gevolg van een ongeval waarvoor de verzekerde van een aansprakelijkheidsverzekeraar aansprakelijk is.

Bindend voor: schadeverzekeraars (exclusief zorgverzekeraars) die op dit convenant hebben ingetekend.

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2011

### **Convenant met BSA Schaderegelingsbureau B.V. inzake het standaardiseren van processen van werkgeversregres**

Dit convenant met BSA Schaderegelingsbureau B.V., een schaderegelingsbureau dat loonregres pleegt voor werkgevers, heeft tot doel loonvorderingen op een praktische manier af te wikkelen.

Bindend voor: schadeverzekeraars (exclusief zorgverzekeraars) die op dit convenant hebben ingetekend.

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2010

### **Convenant Regres zorgverzekeraars/aansprakelijkheidsverzekeraars**

Dit convenant heeft tot doel een vlotte afwikkeling van vorderingen van zorgverzekeraars op aansprakelijkheidsverzekeraars te bereiken. Het gaat om medische kosten die zorgverzekeraars hebben gemaakt als gevolg van een ongeval waarvoor de verzekerde van een aansprakelijkheidsverzekeraar aansprakelijk is. Ook is in dit convenant een regeling voor de vergoeding van administratiekosten overeengekomen.

Bindend voor: schade- en zorgverzekeraars die op dit convenant hebben ingetekend.

Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2010

### **Gedragscode Hypothecaire Financieringen**

De Gedragscode Hypothecaire Financieringen zorgt ervoor dat hypotheekverstrekkers heldere en duidelijke informatie geven en een verantwoorde hypotheekverstrekking aan consumenten bieden bij het aangaan van een hypothecaire financiering.

Bindend voor: levensverzekeraars die hypothecaire financieringen aanbieden aan particulieren.

Ingangsdatum laatste versie: 1 augustus 2011

### **Gedagsregels bij expertise motorrijtuigen**

Deze gedagsregels zijn door het Verbond van Verzekeraars, BOVAG, FOCWA en NIVRE/NIAV overeengekomen en hebben tot doel om schade aan motorrijtuigen en het afaanbieden van totaalverliesvoertuigen op gecontroleerde wijze vast te stellen.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: 17 mei 2005

### **Overeenkomst Bedrijfsschade Huurauto's**

In deze bedrijfsregeling is een procentuele vergoeding vastgesteld bij bedrijfsschade door stilstand na schade aan een huurauto, te betalen door de verzekeraar van de hiervoor aansprakelijke partij.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 1999

### **Overeenkomst Bedrijfsschade Lease-auto's**

In deze bedrijfsregeling is vastgelegd welk bedrag een aansprakelijkheidsverzekeraar vergoedt aan de leasemaatschappij bij bedrijfsschade door stilstand van de lease-auto.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: 1 juli 2011

### **Overeenkomst Bedrijfsschade Taxi's**

Deze bedrijfsregeling regelt een procentuele vergoeding bij bedrijfsschade door stilstand na schade van een taxi, te betalen door de verzekeraar van de hiervoor aansprakelijke partij.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: 1 juni 1998

### **Overeenkomst Brandverzekeraars met Hypothecair Financiers (2009)**

In deze overeenkomst hebben hypothecair financiers afgesproken in welke gevallen brandverzekeraars rechtstreeks aan de verzekeringnemer kunnen betalen en in welke gevallen contact moet worden opgenomen met de hypotheeknemer in verband met een stil pandrecht.

Bindend voor: brandverzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: 1 juni 2009

### **Protocol Stroomlijning Kapitaaloverdrachten**

De overdracht van kapitaal tussen financiële instellingen kan tijdrovend zijn, waardoor klanten kunnen worden geconfronteerd met nadelige financiële consequenties. Daarom hebben de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars het Protocol Stroomlijning Kapitaaloverdrachten opgesteld. Het protocol beoogt het overdrachtsproces en de communicatie met de klant te verbeteren.

Bindend voor: levensverzekeraars en uitvaartverzekeraars (zie het protocol voor de exacte reikwijdte)  
Ingangsdatum laatste versie: 1 juli 2012 (met een implementatieperiode tot 1 januari 2013)

### **Overeenkomst vredes- en humanitaire operaties 2003**

Dankzij de overeenkomst vredes- en humanitaire operaties kunnen medewerkers van het ministerie van defensie die eventueel zullen deelnemen aan vredes- en humanitaire operaties, een levensverzekering afsluiten voor de financiering van hun eigen woning (tot een maximum van € 400.000), zonder dat daar vanwege hun werk bijzondere voorwaarden aan worden gesteld.

Bindend voor: levensverzekeraars die op deze overeenkomst hebben ingetekend.  
Ingangsdatum laatste versie: 8 augustus 2003

### **Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen**

Als mensen misbruik maken van financiële instellingen, waaronder verzekeraars, is afgesproken dat vast te leggen in een incidentenregister. In dit protocol is vastgelegd aan welke (wettelijke) eisen verzekeraars moeten voldaan bij het vastleggen van zo'n incident.

Bindend voor: alle leden van het Verbond van Verzekeraars die beschikken over een incidentenregister.  
Ingangsdatum laatste versie: 25 mei 2011

### **Protocol Verzekeraars en Criminaliteit**

Dit protocol heeft tot doel verzekeringsfraude en (georganiseerde) criminaliteit terug te dringen, door verzekeraars op uniforme wijze te laten werken aan de preventie, detectie en afhandeling daarvan.

Bindend voor: alle leden van het Verbond van Verzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: 21 december 2011

### **Gedragscode Behandeling Letselschade**

Deze gedragscode is bedoeld om een transparante en snelle afhandeling van letselschade te bevorderen waarbij het slachtoffer centraal staat. In de gedragscode zijn twintig procedurele beginselen opgenomen die een dergelijke afhandeling moeten waarborgen.

Bindend voor: motorrijtuigenverzekeraars, aansprakelijkheidsverzekeraars en rechtsbijstandverzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: 1 januari 2007

### **Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)**

Deze gedragscode is bedoeld om een transparante en snelle afhandeling van medische letselschade te bevorderen waarbij het slachtoffer centraal staat. In de gedragscode zijn negentien aanbevelingen opgenomen aan betrokken partijen om een dergelijke afhandeling te waarborgen.

Bindend voor: (medische) aansprakelijkheidsverzekeraars en rechtsbijstandverzekeraars  
Ingangsdatum laatste versie: 1 juni 2010

### **Richtlijnen interne klachtenbehandeling**

De richtlijnen interne klachtenprocedure van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) bevatten verplichtingen voor verzekeraars over klachtbehandeling. De richtlijnen

hebben tot doel consumenten te beschermen door minimale vereisten voor te schrijven, waaraan een interne klachtenprocedure moet voldoen.

Bindend voor: alle leden van het Verbond van Verzekeraars die verzekeringen aan consumenten aanbieden. Zorgverzekeraars hebben op grond van de Zorgverzekeringswet een aparte, wettelijk verplichte interne klachtenprocedure.

Ingangsdatum laatste versie: 1 april 2007