

# FAQ | Uitvraag duurzaamheid schadeverzekeraars

## Waarom dit onderzoek?

Steeds meer consumenten en bedrijven willen met hun investeringen en andere financiële keuzes een duurzame verandering in gang zetten. De financiële sector heeft afgelopen jaren stappen gemaakt met een toenemend aanbod aan duurzame producten en het voldoen aan duurzaamheidsregelgeving. Informatie over duurzaamheid moet correct, duidelijk en niet-misleidend zijn. Dit is belangrijk, want het draagt bij aan vertrouwen in de sector en het zorgt ervoor dat consumenten met hun keuze voor financiële producten kunnen bijdragen aan verduurzaming.

- ✓ Deze uitvraag geeft de AFM inzicht in hoe er op de schadeverzekeringsmarkt wordt omgegaan met duurzaamheid.
- ✓ Uiteindelijk draagt het eraan bij dat consumenten inzicht hebben in duurzaamheidsaspecten en kunnen vertrouwen op de communicatie daarover.

Voor communicatie rondom duurzaamheid gelden de bestaande normen over informatieverstrekking. In de [leidraad duurzaamheidsclaims](#) wordt daarop ingezoomd.

De AFM heeft een steekproef genomen van verzekeraars in de markt om deze uitvraag bij uit te voeren. Hierbij selecteert de AFM zowel grote als kleine verzekeraars.

## Welke informatie wordt gevraagd?

De vragenlijst bestaat uit twee delen. In het eerste deel wordt aan schadeverzekeraars gevraagd hoe de organisatie in brede zin invulling geeft aan het begrip duurzaamheid en in het tweede deel wordt gevraagd hoe er in concrete zin invulling wordt gegeven aan het begrip duurzaamheid.

In het eerste deel wordt gevraagd op welke wijze verzekeraars in brede zin invulling geven aan het duurzaamheidsbegrip. Dit gebeurt door middel van een aantal open vragen, waarbij wordt gevraagd naar onder andere de strategie, visie, en bedrijfsvoering. Verzekeraars kunnen hier bijvoorbeeld aangeven dat zij marktleider willen zijn op het gebied van duurzaam verzekeren, of dat zij een samenwerking hebben opgesteld met duurzame ketenpartners.

In het tweede deel wordt gevraagd naar concrete duurzaamheidskenmerken in onder andere polisvoorwaarden, acceptatiebeleid en claimbehandeling. Hierbij wordt aandacht besteed aan onder anderen de eigenschappen van het kenmerk, de manier waarop dit bijdraagt aan duurzaamheidsdoelstellingen en de manier waarop hierover met de klant gecommuniceerd wordt. Verzekeraars kunnen hier bijvoorbeeld aangeven dat een bepaald product voorziet in duurzaam schadeherstel of psychische ondersteuning na een schade event.

## Is de uitvraag onderdeel van een periodieke uitvraag?

De uitvraag is geen onderdeel van een periodieke uitvraag. Op dit moment staat daarom ook geen vervolg uitvraag naar duurzaamheid bij schadeverzekeraars gepland.

## Het proces: wanneer kunt u wat verwachten?

De vooraankondiging van deze uitvraag ontvangt u omstreeks 27 maart. De rest van het proces is als volgt:



## Wat is de wettelijke grondslag voor deze uitvraag?

Op grond van artikel 5:16 Algemene wet bestuursrecht (Awb) in samenhang met artikel 1:72 en 1:74 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) zijn de door de AFM aangewezen personen bevoegd om van eenieder inlichtingen te vorderen. Op grond van artikel 5:20 eerste lid Awb is eenieder verplicht om aan de toezichthouder medewerking te verlenen die de toezichthouder redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden.

## Hoe moet het Excel-invulformulier aan de AFM worden aangeleverd?

Hieronder leest u stap voor stap hoe het invullen en aanleveren werkt.

### Stap 1. Sla de uitvraag op

De uitvraag is het Excelbestand met 7 tabbladen. Download dit bestand.

### Stap 2. Vul de uitvraag in op de volgende manier

Vul elke cel in het Excelbestand waar u antwoord op kunt geven.

### Stap 3. Upload de ingevulde uitvraag via het AFM-portaal

- Sla het bestand op.
- Upload via het [AFM-portaal](#).

### **Lukt het niet of heeft u vragen?**

Stuur dan een mail naar [duurzaamheid.schadeverzekeraars@afm.nl](mailto:duurzaamheid.schadeverzekeraars@afm.nl).

## **Informatie-uitwisseling met De Nederlandsche Bank**

De AFM en DNB kunnen onderling informatie uitwisselen. De AFM ontvangt van DNB daarom relevante informatie uit de uitvraag naar duurzaamheid die DNB in 2024 heeft uitgevoerd. Hiermee voorkomen wij dat u informatie dubbel moet aanleveren, zoals informatie over uw beleggingsbeleid.

## **Welke definities worden in het invulformulier gehanteerd?**

De definities van woorden of begrippen zijn te vinden in de toelichting van de uitvraag. Deze toelichting staat in het eerste tabblad van de uitvraag.

## **Moeten alle regels in het invulformulier worden ingevuld?**

Het eerste deel van de uitvraag met de algemene vragen over de invulling van het begrip duurzaamheid moet worden ingevuld.

Het tweede deel met de concrete duurzaamheidskenmerken in het verzekeringsproces moet worden ingevuld, voor zover deze bij de schadeverzekeraar of bij de schadeverzekering van toepassing zijn. Het kan dus zijn dat in het tweede deel niet alle regels kunnen worden gevuld, of dat er extra regels worden toegevoegd.

## **Hoe kan een bijlage worden toegevoegd?**

Het is in de Uitvraag Duurzaamheid Schadeverzekeraars niet mogelijk om bijlages toe te voegen. Wel kunt u in de uitvraag verwijzen naar relevante documenten.

## **Moeten de algemene vragen beantwoord worden vanuit de gehele organisatie of specifiek vanuit het schadeverzekeringsbedrijf?**

De algemene vragen (tabblad 3) dienen zoveel mogelijk beantwoord te worden vanuit het schadeverzekeringsbedrijf. Indien er vragen zijn die niet specifiek vanuit het schadeverzekeringsbedrijf kunnen worden beantwoord, omdat deze op organisatieniveau zijn belegd, maar wel (ook) van toepassing zijn op het schadeverzekeringsbedrijf, dan kunt u de vraag beantwoorden vanuit de verzekeraar als geheel.

## **Wat is het onderscheid tussen ‘ondersteunende activiteiten’ en ‘overig’?**

Het tabblad ‘ondersteunende activiteiten’ (tabblad 6) ziet op kenmerken die onderdeel zijn van het verzekeringsproces, maar die niet in de categorieën polisvoorwaarden (tabblad 4) of acceptatiebeleid

(tabblad 5) passen. Het tabblad 'overig (tabblad 7) ziet op de resterende kenmerken die in geen van de andere tabbladen passen.

### **Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?**

Na aanlevering ontvangen partijen een ontvangstbevestiging. Bij vragen of onduidelijkheden zal de AFM contact opnemen met de aanleverende partij.

Op basis van de bevindingen bepaalt de AFM hoe er vorm wordt gegeven aan vervolgonderzoek.

### **Hoe gaat de AFM om met (persoons)gegevens?**

De AFM gaat vertrouwelijk om met de door de afzonderlijke verzekeraars aangeleverde gegevens. De AFM houdt daarnaast rekening met de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Hierbij wordt opgemerkt dat in het invulformulier voor de Uitvraag Duurzaamheid Schadeverzekeraars geen informatie wordt gevraagd die herleidbaar is naar individuele personen.