

## De opdracht

De opdracht is ABN AMRO Verzekeringen te ondersteunen bij het vereenvoudigen van hun voorwaarden voor de particuliere schadeverzekeringen.



## De kenmerken

- ✓ **Processen tekstueel transparant beschrijven**
- ✓ **Bedrijfsregels bondig en duidelijk formuleren**
- ✓ **Uniformiteit tussen beschrijvingen bewaken**
- ✓ **Begrijpelijke tekstopbouw realiseren door logica kennismodel te volgen**
- ✓ **Inconsistenties, onvolledigheden en dubbelzinnigheden in teksten signaleren**

## De klant

ABN AMRO Verzekeringen is een financiële dienstverlener die actief is op de schade- en levensverzekeringsmarkt. Het bedrijf is een joint venture van Delta Lloyd Groep en ABN AMRO Bank. ABN AMRO Verzekeringen verkoopt haar producten via de distributiekanaalen van ABN AMRO Bank en is actief op de particuliere en zakelijke markt.

## De uitdaging

ABN AMRO Verzekeringen opereert in een markt waar de buitenwereld steeds hogere eisen aan producten stelt. Klanten hebben steeds hogere verwachtingen en worden mondiger. Ook de wetgever, toezichthouders als DNB en AFM en consumentenprogramma's als Kassa en Radar kijken allemaal streng mee.

Verzekeraars willen daarom, alleen al om imageden, hun voorwaarden begrijpelijk en transparant opstellen. Zodat iedere klant begrijpt wat hij koopt, hoe het werkt en wat hij kan verwachten. Dat is niet gemakkelijk. Het betekent bijvoorbeeld dat ingewikkelde, maar beproefde, juridische formuleringen moeten worden herschreven. Daarnaast zijn er nog de volgende uitdagingen: Wanneer is een tekst begrijpelijk? Hoe realiseer je transparantie? En hoe voorkom je dat je met een nieuwe formuleringstijl geen ongewenste risico's loopt?

## De oplossing

Er is een kennismodel opgesteld dat als referentiekader dient om regels en processen in een logische volgorde en op de juiste plek in voorwaarden op te nemen. Een kennismodel is namelijk een consistent en compleet overzicht van alle informatie. Waarin de logische samenhang door onderlinge relaties inzichtelijk is.

Daarnaast zijn onze CogNIAM experts aangesloten bij de sessies waarin specialisten voorwaarden schrijven. De CogNIAM expert stelt in deze sessies inhoudelijke vragen op basis van het CogNIAM protocol bij geschreven teksten. Hierbij wordt steeds gebruik gemaakt van concrete voorbeelden. Bij het uitschrijven van processen helpt de CogNIAM expert om deze volledig en duidelijk te beschrijven. Zodat een klant precies begrijpt hoe dit proces werkt en wat hij mag verwachten. De CogNIAM expert coacht de specialist ook in het volledig duidelijk krijgen van de essentie van regels en definities. Om zo uiteindelijk tot korte en bondige formuleringen te komen. In situaties waarin het moeilijk is om een correcte formulering op te stellen, geeft de CogNIAM expert op basis van het kennismodel advies over hoe dit op te lossen. Voortdurend houdt hij in de gaten of teksten compleet, consistent en uniform met elkaar zijn opgesteld.

Zo wordt gewaarborgd dat voorwaarden begrijpelijk en transparant voor klanten zijn. Terwijl ze aan de andere kant geen verborgen risico's voor ABN AMRO Verzekeringen bevatten.

## De keuze

De opdracht is om de volgende redenen aan CogNIAM Finance verstrekt:

- CogNIAM Finance werkt vanuit een kennismodel.
- CogNIAM Finance gebruikt een protocol om teksten te analyseren.
- CogNIAM Finance is in staat om specialisten inhoudelijk uit te dagen.
- CogNIAM Finance is in staat om een tekst inhoudelijk te structureren en de essentie te verwoorden. In tegenstelling tot enkel een tekst vertalen met simpele woorden.
- Het CogNIAM protocol wordt al op vele plaatsen binnen ABN AMRO Bank gebruikt.

## De volgende stap

Na afloop van het vereenvoudigen van de voorwaarden voor de diverse schadeverzekeringen, heeft ABN AMRO Verzekeringen er voor gekozen om de voorwaarden van de levensverzekeringen op dezelfde wijze te vereenvoudigen. Eenzelfde traject wordt ook uitgevoerd voor de voorwaarden van de zakelijke verzekeringen.

## Het voorbeeld

De vereenvoudigde voorwaarden voor de ‘Aansprakelijkheidsverzekering’ hebben in november 2014 de Gouden Veer gewonnen. Dit is de prijs voor de beste financiële tekst van het jaar, uitgereikt door de bestuursvoorzitter van de AFM. De jury spreekt van voorwaarden die: “de klant zo duidelijk mogelijk vertellen wat die verzekering wel en niet dekt, welke procedures er gelden, welke mogelijkheden en uitkomsten zich kunnen voordoen” en “[daarmee is een] grootste stap voorwaarts gezet om ingewikkelde verzekeringsvoorwaarden vol juridisch jargon zo te formuleren dat klanten begrijpen wat er staat vóór ze er hun handtekening onder zetten”.

De volledige voorwaarden kunt u hier vinden [LINK], hieronder staat een voorbeeld van de nieuwe opzet voor de dekking van de verzekering.



### WAT DEKT UW AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING?

Uw verzekering dekt de aansprakelijkheid van u als particulier. Staan op uw polis meer verzekerden? Dan is de aansprakelijkheid als particulier van deze personen ook gedekt.

Onder de dekking van uw verzekering valt ook:

- aansprakelijkheid voor een logé van u, die zelf niet verzekerd is;
- aansprakelijkheid voor uw huispersoneel in verband met werk voor u of een andere verzekerde;
- aansprakelijkheid voor een (huisdier van u of van een andere verzekerde;
- schade door een vriendendienst van u of een andere verzekerde als dit uw schuld of die van een andere verzekerde is.

Let op: De dekking geldt, tenzij er sprake is van aansprakelijkheid voor schade die uw verzekering nooit dekt. Verderop in de voorwaarden staat wat uw verzekering nooit dekt.

### WAT DEKT UW AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING NOOIT?

Uw verzekering dekt **NOOIT** aansprakelijkheid voor schade:

- aan een zaak van u, een andere verzekerde of een ander die op hetzelfde adres woont;
- aan digitale gegevens of software;
- door een onroerende zaak of stacaravan buiten Europa;
- door een onroerende zaak die langer dan 2 jaar leeg staat;
- door opzet of seksueel gedrag van u of een andere verzekerde. Ook als dit onder invloed van een bedwelmend middel is;
- door opzet of seksueel gedrag van een groep waar u of een andere verzekerde bij hoort. Ook als dit onder invloed van een bedwelmend middel is;
- door molest of een atoomkernreactie;
- veroorzaakt of ontstaan vóór het begin of na het einde van uw verzekering;
- veroorzaakt of ontstaan in verband met een bedrijfsmatige activiteit;
- veroorzaakt door een wapen waarvoor u of een andere verzekerde geen vergunning heeft;
- veroorzaakt door een wapen dat u of een andere verzekerde als jager gebruikt;
- als verhuurder, werkgever of werknemer. Let op: Dit geldt niet voor aansprakelijkheid voor uw huispersoneel;
- als nationale of internationale wetten of regels dit verbieden;
- door of met een motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig. Let op: Dit geldt niet voor aansprakelijkheid voor schade als passagier of door joyriden van uw minderjarige kind. Maar alleen als dit niet is gedekt op een andere verzekering;
- aan een zaak van een ander die u of een andere verzekerde onder zich heeft. Let op: Dit geldt niet voor aansprakelijkheid voor schade:
  - tot € 75.000,- door brand of ontploffing aan een huurwoning of vakantieverblijf die u of een andere verzekerde huurt;
  - tot € 25.000,- aan inboedel van een ander die u of een andere verzekerde onder zich heeft;
  - tot € 12.500,- aan een motorrijtuig of vaartuig van een ander tijdens joyriden van uw minderjarige kind;
  - tot € 10.000,- aan medische apparatuur, die u of een andere verzekerde geleend of gehuurd heeft.

De beschrijving van de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering



CogNIAM Finance

**CogNIAM Finance**

Gevestigd in het Dialogues House  
Foppingadreef 22, 1102 BS Amsterdam  
Postbus 283 (AA4100), 1000 EA Amsterdam

*Telefoon* +31 (0) 88 777 0 555

*Fax* +31 (0) 88 777 0 599

*E-mail* [info@cogniamfinance.com](mailto:info@cogniamfinance.com)

*Internet* [www.cogniamfinance.com](http://www.cogniamfinance.com)

---