

Definitie 'Claimmelding' CIS databank >

De definitie van een claimmelding in de CIS databank is "het aanspraak maken op verzekeringsdekking".

Toelichting >

- ✓ Registratie van een claimmelding in de CIS databank vindt niet eerder plaats dan dat door een (rechts)persoon een beoordeling van verzekeringsdekking is verzocht (en de beoordeling in behandeling is genomen). Om te registreren is het niet nodig dat daadwerkelijk een uitkering plaatsvindt. Maar alleen een verzoek om informatie (door een (rechts)persoon) is onvoldoende voor registratie in de CIS databank. Vanzelfsprekend staat het de deelnemer wel vrij dergelijke informatieverzoeken in de eigen interne systemen op te nemen. Die worden niet gedeeld met de andere deelnemers.

Denk aan de situatie waarin een persoon informeert naar de Bonus Malus gevolgen (bij of na een schade). Indien vervolgens geen claim ingediend wordt omdat degene die informeert ervoor kiest de schade zelf te betalen, mag dit verzoek om informatie over de dekking niet als claimmelding geregistreerd worden.

- ✓ Verzekeringen bestaan uit verschillende dekkingen waar verzekeringnemer bij acceptatie uit kan kiezen om die wel of niet te verzekeren; denk aan glasdekking en kostbaarheidsdekking. De verzekerde dekkingen staan genoemd op het polisblad. Als er een voorval heeft plaatsgevonden waarvan direct bij claimmelding of tijdens de schadebehandeling blijkt dat het niet verzekerd is volgens het polisblad, dan blijft een registratie in de CIS databank achterwege of deze wordt verwijderd.

Denk bijvoorbeeld aan het melden van een glasschade terwijl er geen glasdekking is op de polis, of bij melding van diefstal van een voertuig terwijl men alleen WA verzekerd is (zonder cascodekking).

Let op: dit betreft uitsluitend de niet verzekerde dekkingen van een verzekering, en niet de uitsluitingen conform de polisvoorwaarden zoals bijvoorbeeld opzet of rijden onder invloed.

- ✓ Als een persoon na de aanspraak op verzekeringsdekking (telefonisch of op een andere wijze) er direct tijdens hetzelfde contactmoment zelf voor kiest om geen aanspraak meer te maken, dan blijft de registratie ook achterwege. Let op: dus niet met terugwerkende kracht.
- ✓ Registratie van een claimmelding vindt plaats onafhankelijk van de hoogte van het schadebedrag of het eigen risico, dus ook als er geen uitkering volgt (want er is een beroep gedaan op verzekeringsdekking).
- ✓ Als degene die aanspraak heeft gemaakt in een later stadium besluit de reeds gedane uitkering terug te betalen, dan blijft de registratie in de CIS databank staan. Er is dan immers op enig moment wel aanspraak gemaakt op dekking.
- ✓ De deelnemer moet duidelijk communiceren dat de claimmelding geregistreerd wordt. Betrokkene moet weten en begrijpen dat er geregistreerd is/wordt. Deze voorwaarde staat zowel in het CIS Gebruikersprotocol (artikel 9) als in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (artikel 6.1). Let op: deze informatieplicht geldt voor alle betrokken personen bij de schadegebeurtenis, zoals verzekeringnemer, verzekerde, bestuurder, tegenpartij, bestuurder tegenpartij en getuigen.

- ✓ Uw organisatie dient de (kandidaat-) verzekeringnemer voorafgaand aan het schadebehandelingsproces expliciet te wijzen op het gebruik van de CIS databank. Om de uniformiteit te waarborgen is er door de branche besloten een toelichtingstekst te introduceren en te verplichten. Onderaan dit document vindt u een voorbeeld voor deze toelichting, waarvan de strekking verplicht is maar de opmaak (huisstijl) aanpasbaar.

In het belang van betrokkenen dienen alle deelnemers op dezelfde manier om te gaan met het registreren in de CIS databank; afwijken van bovengenoemde regels door deelnemers is daarom niet toegestaan. Denk aan het hanteren van een drempelwaarde van het eigen risico om de claimmelding wel of niet te registreren in de CIS databank.

Kortom >

Om een claim te mogen registreren in de CIS databank moet er sprake zijn van een voorval dat heeft plaatsgevonden en een (rechts)persoon die aangeeft aanspraak te willen maken op verzekeringsdekking.

Uw organisatie heeft op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars en het CIS Gebruikersprotocol een informatieverplichting richting alle betrokkenen om ze te wijzen op de vastlegging van zijn of haar gegevens. Daarnaast behoort uw organisatie de (kandidaat-) verzekeringnemer voorafgaand aan het verzekeringsaanvraagproces en het schadebehandelingsproces expliciet te wijzen op het gebruik van de CIS databank. Idealiter voldoet uw organisatie hier al aan, maar mocht dat niet het geval zijn, verzoeken wij u om de onderstaande toelichtingstekst te gaan gebruiken (dus bijvoorbeeld in het online schadeaanvraagformulier en tijdens telefonische meldingen).

Toelichtingstekst

Als u schade claimt, wordt dat vastgelegd in de CIS databank. Deze vastlegging vindt plaats zodra u, of iemand anders, een schade meldt waarbij verzekeringsdekking is gevraagd – dit geldt ook als er uiteindelijk geen uitkering plaatsvindt of als u besluit de schade zelf te betalen. De registratie gebeurt ongeacht wie er aansprakelijk is voor de schade, of deze binnen uw polisvoorwaarden valt of onder uw eigen risico blijft.

Verzekeraars gebruiken de informatie uit de CIS databank bij het beoordelen van een aanvraag voor een verzekering en het behandelen van een schadeclaim. Heeft u hierover vragen, neem contact met ons op via telefoonnummer..... en/of e-mailadres.....

Let op: hier moet een telefoonnummer en/of e-mail adres en/of contactformulier van de eigen maatschappij komen te staan. Niet die van CIS. Instrueer de medewerkers, waarnaar verwezen wordt voor nader contact, goed en volledig.