

FISH-protocol

1. FISH

1.1 Inleiding

In opdracht van Stichting CIS beheert ABZ Nederland B.V. een databank met (historische) gegevens over verzekerden van Nederlandse verzekeringsmaatschappijen. Deze databank is FISH (Fraude en Informatie Systeem Holland) genoemd. Doel is het leveren van een bijdrage (informatie en hulpmiddelen) aan fraudebestrijding en risicobeheersing ten behoeve van de deelnemers.

1.2 Deelnemers

Deelnemers zijn (in Nederland werkzame) verzekeringsmaatschappijen, gevolmachtigde en andere door het bestuur erkende instellingen die zich hiertoe aanmelden en gegevens aanleveren en afnemen overeenkomstig dit protocol.

1.3 Overeenkomsten

Voor het gebruik van FISH sluit ABZ Nederland B.V. overeenkomsten rechtstreeks met de deelnemers af. De randvoorwaarden en wijze van verwerking worden bepaald door het bestuur van Stichting CIS.

1.4 Aanlevering van gegevens

De gegevens worden aangeleverd door de deelnemers. De te registreren gegevens betreffen meldingen (schadegevallen, vastgestelde fraudegevallen, schadeverhaal, malusindicatie, afwijzingen, overlijdensmeldingen, Vertrouwelijke Mededelingen etc.), de daarbij betrokken personen en bedrijven, alsmede gerelateerde objecten en goederen.

1.5 Afname en gebruik van gegevens

Deelnemers van Stichting CIS hebben toegang tot de FISH databank op basis van reciprociteit. Alleen gegevens in de branches die door een deelnemer zelf wordt aangeleverd worden teruggeleverd. De gegevens in de FISH databank kunnen worden gebruikt via door ABZ Nederland B.V. te ontwikkelen producten.

In het kader van publiek-private samenwerking kunnen de gegevens tevens worden gebruikt voor justitiële fraude- en criminaliteitsbestrijding.

2. Deelname protocol

2.1 Deelnemerschap

Over deelnemerschap – statuten Stichting CIS – Artikel 11 lid 1 en 2

1. Deelnemer is iedere verzekeraar en iedere andere rechtspersoon die door het bestuur als deelnemers is erkend.
2. Erkenning als deelnemer geschiedt door het bestuur na ontvangst van een getekende deelnemersovereenkomst vanaf een door het bestuur te bepalen datum. Deze overeenkomst biedt de deelnemer de mogelijkheid tot het gebruik van nader te bepalen diensten van ABZ Nederland B.V.

2.2 Aanmelding

Een verzekeraar dient een verzoek tot deelname in bij het bestuur van de Stichting CIS door middel van een aanmeldingsformulier

In de bijlagen worden de volgende gegevens vermeld:

- Gegevens over algemene contactpersonen
- Gegevens over contactpersonen inzake schademeldingen
- Aan te leveren branches / gegevens, zie ook 'aanlever protocol'
- Van ABZ Nederland B.V. af te nemen diensten, zie ook 'afname protocol'

Het aanmeldingsformulier met bijlagen wordt door de directie ondertekend.

2.3 Toegang tot de FISH databank

De FISH databank bevat vertrouwelijke gegevens. Het verlenen van toegang tot het systeem en het gebruik van de gegevens dient hierom met zorgvuldigheid te geschieden.

Toegang tot de gegevens hebben:

- Ontwikkelaars en programmeurs inzake FISH in dienst of onder contract bij ABZ Nederland B.V.
- Medewerkers van ABZ Nederland B.V. die uit hoofde van hun functie met FISH en/of SVMM moeten werken (Helpdesk medewerkers)
- Medewerkers van Branche Initiatieven die uit hoofde van hun functie met FISH en/of SVMM moeten werken (aanspreekpunten voor publiek)
- Bevoegde medewerkers van deelnemers.

Nadrukkelijk wordt vermeld dat de toegang tot de gegevens is afgeschermd voor andere partijen die gebruik maken van het rekencentrum waar ABZ Nederland B.V. gebruik van maakt.

2.3.1 Gebruikers bij deelnemers

Een nieuwe gebruiker bij een deelnemer mag uitsluitend worden toegevoegd aan het toegangssysteem na schriftelijke aanmelding door de bevoegde contactpersonen bij die deelnemer. De toevoeging wordt daarna tevens geaccordeerd door een verantwoordelijke medewerker van ABZ Nederland B.V.

2.3.2 Gebruikers bij ABZ Nederland B.V.

Een nieuwe gebruiker bij ABZ Nederland B.V. mag uitsluitend worden toegevoegd na aanmelding door de directeur van ABZ Nederland B.V. en na ondertekening van het gebruiksprotocol.

3. Aanleverprotocol

3.1 Algemeen

3.1.1 Melding-soorten

In de FISH databank worden onder meer de volgende melding-soorten onderscheiden:

- Schademeldingen
- Fraudemeldingen
- Schadeverhaal
- Volgmeldingen
- Bedrijfsregeling 16 (total loss)
- Diefstalmeldingen (A86/A87)
- Waarborgfondsmeldingen (onverzekerden)
- Overlijdensmeldingen
- Vertrouwelijke Mededelingen
- Mededelingen inzake 'maluspositie'
- Ontzeggingen rijbevoegdheid

3.1.2 Volledigheidsgarantie

De deelnemer geeft bij aanmelding voor deelname een schriftelijke garantie af dat aan het aanleverprotocol voldaan zal worden.

Indien niet aan het aanleverprotocol wordt voldaan kan de deelnemer van (een deel van) de diensten van ABZ Nederland B.V. worden uitgesloten (artikel 13 Statuten). De verplichting(en) om alsnog aan het aanleverprotocol te voldoen blijven hierbij onverkort van toepassing.

3.2 Schademeldingen

3.2.1 Aan te leveren branches

Deelnemers streven er naar van alle gevoerde branches de schademeldingen aan te leveren. Bij de aanmelding voor deelname wordt opgegeven welke branches aangeleverd gaan worden. Tevens wordt aangegeven voor welk deel van de portefeuille dit geldt en of bepaalde groepen niet zijn opgenomen.

3.2.2 Aan te leveren gegevens per schade (vullingsgraad)

Deelnemers streven er naar de gegevens van de (schade) meldingen (betrokkenen, incidentgegevens en objecten) correct en zo volledig mogelijk aan te leveren. Aanlevering zal geschieden met inachtneming van de minimum vereisten voor aanlevering aan de FISH databank.

Indien een bepaald gegeven (nog) niet geleverd kan worden zal overleg plaatsvinden over dispensatie.

3.2.3 Aan te leveren betrokkenen per schade

Deelnemers streven er naar van een (schade)incident de gegevens van alle betrokkenen correct en zo volledig mogelijk aan te leveren.

Bij de aanmelding voor deelname wordt opgegeven van welke soorten betrokkenen bij een (schade)incident gegevens aangeleverd gaan worden.

Minimaal worden gegevens van de eigen verzekerde aangeleverd.

Gegevens van andere betrokkenen (bestuurder(s) / tegenpartij / getuigen / enz.) worden aangeleverd indien deze elektronisch in de computer van de deelnemer worden vastgelegd.

3.2.4 Aanleverfrequentie

Deelnemers streven er naar hen (schade) meldingen zo snel mogelijk bij ABZ Nederland B.V. aan te leveren.

Bij de aanmelding voor deelname wordt opgegeven op welke momenten (schade)meldingen aangeleverd gaan worden.

De minimale aanlevercriteria zijn:

- De eerste melding van een schade opnemen uiterlijk in de eerste levering na 5 werkdagen na registratie van de schade;
- Levering minimaal 1 maal per week;

Deelnemers streven er naar dagelijks via datacommunicatie plaats te laten vinden.

3.2.5 (Tussentijdse) mutaties

Deelnemers streven er naar om relevante wijzigingen of toevoegingen van betrokkenen zo snel mogelijk bij ABZ Nederland B.V. aan te leveren.

Bij de aanmelding voor deelname wordt opgegeven op welke wijze mutaties aangeleverd gaan worden.

De minimale criteria voor het aanleveren van een mutatie zijn

Toevoeging van een betrokkene;

Wijziging van een identificatiecriterium (naam, geboortedatum, adres, bank- of gironummer, kenteken, chassisnummer, enz.)

Opname of wijziging van een relevant gegeven (schadenummer, schadedatum, polisnummer, schadebedrag enz.)

3.2.6 Slotlevering

Van alle aangeleverde (schade) meldingen vindt bij afsluiting van de behandeling een slotlevering plaats. De slotlevering omvat in principe alle (elektronische) beschikbare gegevens van alle betrokkenen voor zover deze door ABZ Nederland B.V. gevraagd worden.

- De slotlevering omvat minimaal:
- Het feitelijke vastgestelde schadebedrag

De slotlevering vindt plaats in de eerste levering na afsluiting van de behandeling.

3.2.7 Dispensatie

Indien aan een of meer van de hiervoor beschreven criteria niet kan worden voldaan kan onder omstandigheden en na overleg met het CIS bestuur hiervan worden afgeweken.

De bedoelde afwijkende regeling wordt schriftelijk vastgelegd en door zowel de deelnemer als ABZ Nederland B.V. voor akkoord ondertekend.

Deze overeenkomst bevat minimaal:

- Een beschrijving voor de onderdelen waarvoor dispensatie wordt verleend;
- De inhoud / reikwijdte van de dispensatie;
- Een (tijd) plan voor het alsnog realiseren en de invoering daarvan met betrekking tot deze onderdelen;

3.3 **NAW-mutaties**

Deelnemers streven er naar wijzigingen in de gegevens van de bij hen geregistreeerde personen en bedrijven op geautomatiseerde wijze aan ABZ Nederland B.V. aan te leveren. Het betreft hier wijzigingen in naamsgegevens, adresgegevens en identificerende gegevens van het relatiebestand, de polisadministratie en/of de schadeadministratie. Hierbij behoeft geen verband te bestaan met eerdere ingezonden meldingen.

3.4 **Speciale meldingen**

Naast schademeldingen kunnen deelnemers ook andersoortige meldingen aanleveren.

3.4.1 Fraudemeldingen

Deelnemers streven er naar zich om in geval van fraude een schriftelijke of elektronische melding aan ABZ Nederland B.V. te zenden.

Een fraudemelding bevat de (persoons)gegevens van alle betrokkenen. Alsmede een beschrijving van de vastgestelde fraude.

Van fraude is sprake in alle gevallen:

- Indien een uitkering geheel of gedeeltelijk wordt geweigerd in geval de betrokkene opzettelijk een onvolledige of onware opgave doet met betrekking tot de schade en/of het verzekerd evenement;
- In geval van erkenning door de betrokkene;
- Wanneer een vonnis in kracht van gewijsde is gegaan van een kwestie waarin de vordering van betrokkene is afgewezen;
- Indien de verzekeraar aangifte doet tegen de betrokkene ter zake een strafbaar feit;
- Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene inzake een verzekerd evenement.

Registratiemogelijkheden binnen FISH:

- Interne Verwijzings Index (IVI)

De Interne Verwijzings Index bevat de primaire gegevens van het incidentenregister. De toegankelijkheid is beperkt tot geautoriseerde medewerkers uit de individuele organisaties.

- Externe Verwijzings Index (EVI)

Indien door de fraudecoördinator of security-officer is vastgesteld dat een betrokkene een bedreiging vormt of heeft gevormd en dat er sprake is van een zwaarwegend belang, streeft de deelnemer er naar een waarschuwing voor andere deelnemers in de Externe Verwijzings Index te plaatsen. De reden van registratie wordt niet in EVI gemeld.

De registratie in de databank geschiedt door ABZ Nederland B.V.

3.4.2 Schadeverhaal

Van schadeverhaal is sprake indien een deelnemer een persoon aansprakelijk stelt voor geleden schade en aankondigt deze schade te zullen verhalen.

Voor deelnemers bestaat de mogelijkheid meldingen inzake schadeverhaal in de databank te (laten) registreren.

De registratie in de databank geschiedt door ABZ Nederland B.V. op basis van (een kopie van) de brief aan de betrokkene(n) (=aansprakelijkgestelde)

3.4.3 Volgmeldingen

Volgmeldingen worden door een deelnemer in de databank vastgelegd teneinde geïnformeerd te worden wanneer een (schade)melding van de geregistreerde aan de databank wordt toegevoegd.

Het opnemen van een volgmelding kan bijvoorbeeld geschieden naar aanleiding van een tip over fraude of een ander crimineel feit.

3.4.4 Bedrijfsregeling 16 (total loss)

Deelnemers streven er naar alle voertuigen die total loss zijn verklaard overeenkomstig bedrijfsregeling 16 van het Verbond van Verzekeraars aan ABZ Nederland B.V. aan te melden. ABZ Nederland B.V. zorgt voor registratie in de FISH databank.

3.4.5 Diefstalmeldingen (A86/A87)

De FISH databank is geschikt voor de registratie van gestolen voertuigen (de zogenaamde A86 en A87 signalen). Wanneer deze gegevens door VAR of RDW worden aangeleverd zullen de signalen voor deelnemers beschikbaar zijn.

3.4.6 Waarborgfonds-meldingen (onverzekerden)

Het Waarborgfonds Motorverkeer registreert gegevens van onverzekerde bestuurders, bezitters en (kenteken)houders van motorvoertuigen indien het Waarborgfonds een door deze onverzekerde veroorzaakte schade vergoedt.

3.4.7 Overlijdensmeldingen

Deelnemende levensverzekeraars streven er naar gegevens van overlijdensmeldingen aan ABZ Nederland B.V. te zenden overeenkomstig de circulaire L90/16 van het Verbond van Verzekeraars.

3.5 Vertrouwelijke Mededelingen

3.5.1 Systeem vertrouwelijke mededelingen

Deelnemers werkzaam in de branches:

- Motorrijtuigverzekeringen
- Brandverzekeringen en
- Aansprakelijkheidsverzekeringen

Streven er naar gegevens over deze risico's aan ABZ Nederland B.V. te zenden, gebaseerd op Bedrijfsregeling nummer 1, wanneer is er sprake is van:

- 1 Een risico door de verzekeraar geweigerd wordt op grond van feitelijke geconstateerde onwaarachtige opgave; (code 1)
- 2 Een verzekering opgezegd wordt door de verzekeraar in verband met een andere reden dan 5 en 6; (code 2)
- 3 Bepalende bepalingen door de verzekeraar aan verzekerde worden voorgesteld, die door verzekerde geweigerd zijn, waarna de verzekering is opgezegd door de verzekeraar; (code 3)
- 4 Ontzegging rijbevoegdheid (alleen te gebruiken voor/door de afdeling Motorrijtuigen) (code 6)
- 5 Een verzekering door verzekeraar wordt opgezegd in verband met feitelijke geconstateerde verzwijging; (code 8)
- 6 Een verzekering door de verzekeraar wordt opgezegd in verband met schadeverloop. (code 9)

3.5.2 Mededelingen inzake 'Maluspositie'

Een speciale soort VM melding is de Malusregistratie. Deelnemende autoverzekeraars streven er naar in het kader van de Bedrijfsregeling nummer 1 van de afdeling Motorrijtuigen van het Verbond van Verzekeraars, gegevens van verzekeringnemers met een zogenaamde 'maluspositie' een ABZ Nederland B.V. te zenden.

3.5.3 Ontzegging rijbevoegdheid

Op grond van artikel 8 sub 1 van de regeling “Vaststelling privacyregeling voor het Centraal Register Rijbewijzen” van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat worden ontzeggingen der Rijbevoegdheid door de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) doorgegeven aan de afdeling Motorrijtuigverzekering van het Verbond van Verzekeraars. Het Verbond van Verzekeraars laat deze gegevens vervolgens opnemen in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie.

3.6 Informeren van betrokkenen

Verzekerden worden geacht te weten dat hun (schade)gegevens door Stichting CIS in een databank worden opgenomen. Dit volgt uit een standaard tekst op de schadeaanvraagformulieren.

Voor niet standaard meldingen wordt iedere betrokkene (de te registreren persoon) door de deelnemer schriftelijk geïnformeerd over de registratie in de FISH databank met een opgave van de te registreren gegevens.

Dit betreft met name: Fraudemeldingen, Schadeverhaal, Waarborgfondsmeldingen en Vertrouwelijke Mededelingen.

4. Protocol afname producten

Doel van deelname aan CIS en het gebruik van diensten van ABZ Nederland is het verminderen van schade als gevolg van verzekeringscriminaliteit.

4.1 Toegang tot de gegevens

4.1.1 Reciprociteit

Deelnemers kunnen uitsluitend inzage krijgen in meldingen voor zover de branches en soorten meldingen overeenstemmen met de door de deelnemers zelf aangeleverde branches en soorten meldingen.

4.1.2 Vertrouwelijke Mededelingen

De gegevens van de systemen Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie zijn beschikbaar voor leden van de betrokken afdelingen van het Verbond van Verzekeraars.

4.1.3 Ontzeggingen der rijbevoegdheid

De gegevens inzake de Ontzeggingen der rijbevoegdheid zijn beschikbaar voor leden van de afdeling Motorrijtuigverzekering van het Verbond van Verzekeraars.

4.2 Gebruik van de gegevens

4.2.1 Acceptatie

Bij acceptatie kunnen de gegevens van eerdere (schade)meldingen worden gebruikt om vast te stellen of de kandidaat-verzekerde bij zijn aanvraag een juiste en volledige opgave van zijn schadehistorie heeft verstrekt.

4.2.2 Schadebehandeling

Bij schadebehandeling kunnen de gegevens van eerdere (schade)meldingen worden gebruikt om vast te stellen of een kandidaat verzekerde bij aanvraag van de verzekering een juiste en volledige opgave van zijn schadehistorie heeft verstrekt.

Tevens kan worden vastgesteld of sinds het afsluiten van de verzekering (bij andere verzekeraars) schades zijn geclaimd die van invloed zijn op de behandeling van de actuele schadeclaim.

Ten aanzien van objecten kan worden vastgesteld of er eerdere schades zijn geweest (bij andere verzekeraars) die van invloed zijn op de behandeling van de actuele schadeclaim.

4.3 Gebruiksetiquette

4.3.1. Inleiding

Bij het gebruik van de gegevens uit de databank, alsmede van gegevens welke van andere verzekeraars worden verkregen, dient steeds de privacy van de betrokkenen te worden gerespecteerd.

Uitgangspunt is dat het opvragen van (detail) informatie bij andere FISH deelnemers zo veel mogelijk vermeden moet worden, teneinde de hieraan verbonden werkzaamheden zo beperkt mogelijk te houden. Zie de voorbeelden in de bijlage 'veel gestelde vragen', waarmee wordt voorkomen dat overbodige vragen aan andere FISH deelnemers worden gesteld.

4.3.2 Probleemstelling

Wanneer een bevraging aan de FISH databank gegevens (hits) genereert, heeft de behandelaar – zowel bij acceptatie als schade – de drang detailgegevens bij de aangegeven risicodrager op te vragen. Dit is niet altijd noodzakelijk. Er is onderscheid tussen acceptatie en schade en daarnaast geldt ook het principe “nice to know” en “need to know”. Vragen in de trend van:

- ⇒ Betrof het een voorrangskwestie?
- ⇒ Wie was de bestuurder en wat was de leeftijd?
- ⇒ Heb ik terecht voorlopige dekking afgegeven?
- ⇒ Op welke tijdstip(pen) vond(en) de/het evenement(en) plaats?

Voegen niets wezenlijks toe aan het acceptatieproces

4.3.3 Acceptatie

Bij acceptatie geldt dat de gegevens van eerdere (schade)meldingen worden gebruikt om vast te stellen of de kandidaat-verzekerde bij zijn aanvraag een juiste en volledige opgave van zijn schadehistorie heeft verstrekt. FISH Extract is een hulpmiddel bij acceptatie – naast andere gegevens – en fungeert als wegingsfactor bij de daadwerkelijke beslissing tot acceptatie. Claimhistorie zegt iets over het claimgedrag, terwijl Speciale Meldingen iets zegt over de moraliteit van de kandidaat-verzekerde. Dat laatste weegt heel zwaar.

4.3.4 Schade

Bij schade geldt eveneens de juiste en volledige opgave van de schadehistorie, maar ook of sinds het afsluiten van de verzekering (bij andere verzekeraars) schades zijn geclaimd die van invloed zijn op de behandeling van de actuele schadeclaim. Hits over opvallend claimgedrag en/of een speciale melding genereren de behoefte tot detailinformatie. Vooral wat de onderzoeksgegevens vermelden van een eerder schade-evenement.

4.3.5 Opvragen (aanvullende) gegevens bij andere deelnemers

Opvragen van detailinformatie doet men bij de afdelingen Speciale Zaken respectievelijk de fraudecoördinator van de maatschappij. Die afdeling registreert elk verzoek in het incidentenregister, mede om te voldoen aan het gestelde in het fraudeprotocol.

4.4 Eigendom van gegevens

De in de databank opgenomen (schade)meldingen zijn en blijven eigendom van de deelnemer die de betreffende melding heeft ingezonden. Deze deelnemer is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de gegevens.

4.5 Overleg met de aanleveraar van de gegevens over het gebruik

Extern gebruik van de gegevens (in gerechtelijke procedures, correspondentie of anderszins) is alleen geoorloofd na voorafgaande expliciete toestemming van de aanleveraar.

Het is niet toegestaan om gegevens uit het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie, alsmede Ontzegging der rijbevoegdheid aan geregistreerden te verstrekken. In voorkomende gevallen dient een geregistreerde voor nadere informatie te worden doorverwezen naar het secretariaat van de Stichting CIS.

4.6 Verschil tussen de opgave van (kandidaat) verzekerde en databankgegevens

Indien de behandelaar een verschil vaststelt tussen een opgave van de schadehistorie door een (kandidaat) verzekerde en de gegevens in de databank vraagt de behandelaar in eerste instantie aan de (kandidaat)verzekerde om aanvullende informatie.

Ter ondersteuning worden aan de (kandidaat) verzekerde voor iedere niet bekende schade vanuit de databank de volgende drie gegevens verstrekt:

- ▢ De schadedatum
- ▢ De branche
- ▢ De schadeoorzaak

Indien de (kandidaat) verzekerde aangeeft de bedoelde schade niettemin niet te kennen, wordt hij gewezen op het inzagerecht. Hiertoe kan aan de (kandidaat)verzekerde de "beschrijving ten behoeve van geregistreerden" worden verstrekt (zie bijlage)

In geen geval worden door de gebruiker verdere gegevens uit de databank aan de betrokkene verstrekt.

4.7 Handelingen indien een gegeven onjuist blijkt te zijn

Indien door een gebruiker wordt vastgesteld dat een gegeven in de databank (relevant) onjuist is, zal de gebruiker de aanleveraar van de onjuistheid op de hoogte brengen.

De aanleveraar zal hierna omgaand voor correctie zorgdragen, ofwel door zelf een gecorrigeerde melding in te zenden, ofwel door ABZ Nederland te verzoeken de correctie aan te brengen.

5. Bijlagen

Op de volgende pagina's zijn de volgende bijlagen opgenomen:

- Bijlage 1: Veel gestelde vragen uitgaande van de situatie: "hits uit FISH".
Bijlage 2: Kennisneming persoonsgegevens ten behoeve van geregistreerden

Bijlage 1:

Veel gestelde vragen uitgaande van de situatie: hits uit FISH.

FISH-Extract → FISH-Online(=OnWeb) → Welke vragen stelt u wel/niet?
(bulkverwerking) (detail informatie) (acceptatie of nader onderzoek?)

Indien u (nog) geen FISH Extract gebruikt is uw startpunt FISH Online.

1.

Een nieuwe klant is bekend in de FISH databank en wil bij u in december een doorlopende reisverzekering sluiten. Extract/Online genereert een hit (kennisregel; 6x reisschades < 36 mnd) en u moet de beslissing nemen wel of niet accepteren. In FISH-Online blijkt dat - naast andere gewone claimmeldingen - er 6 reisschades zijn die liggen in het voorjaar en zomer.

U heeft voldoende aan deze gegevens om een beslissing te nemen.

Het (b)lijkt er op dat bij elke soort vakantie (wintersport en zomervakantie) er een claim volgt. Dit gegeven is voldoende voor u om te beslissen.

2.

Een nieuwe klant sluit bij u een autoverzekering (in voorlopige dekking). Extract/Online genereert een hit (kennisregel; 5x schades < 12 mnd) en u moet de beslissing nemen wel of niet (definitief) accepteren. De nieuwe klant geeft op 6 schades te hebben gehad, waarvan hij zegt dat er 4 niet zijn schuld zijn.

Waarom veranderen van MIJ?

Deze vraag stelt u aan de verzekerde

Waarom geroyeerd?

Deze vraag stelt u aan de verzekerde.

Hoeveel schadevrije jaren?
verklaring.

Dit zal bevestigd worden door de originele B/M

Alleen bij gegronde twijfel belt u met de andere FISH deelnemer.

De nieuwe klant heeft het aantal schades correct opgegeven en voldoet hiermee aan het motto dat: "wij verzekeren op basis van vertrouwen". In dit geval kunt u zelf de beslissing nemen.

3.

Een nieuwe klant sluit bij u een autoverzekering (in voorlopige dekking). Extract/Online genereert een hit (kennisregel; 5 schades < 12 mnd) en u moet de beslissing nemen wel of niet (definitief) accepteren.

De nieuwe klant geeft aan beroepschauffeur te zijn en geen eigen schades te hebben. In FISH-Online komt u naast de 5x schades < 12 maanden ook schadeclaims tegen uit voorgaande jaren.

U ziet aan de soort meldingen, betrokken partij(en) en de kentekens dat er transportbedrijven bij zijn betrokken en dat de nieuwe klant een personenauto bij u wil verzekeren op zijn woonadres. Bij de RDW ziet u dat het kenteken is afgegeven op naam van de nieuwe klant.

Strikt genomen heeft de nieuwe klant als chauffeur bij zijn werkgever diverse aanrijdingen gehad die hij niet als eigen schades ziet. Het blijkt dat de nieuwe klant zijn privé auto bij u wil verzekeren.

Is er sprake van verzwijging?
aanvraagformulier.

Hangt af van de formulering van die vragen in het

Zijn er schuldshades?
Relatie schade/kilometrage?

Iemand kan veel pech hebben.
Kan van belang zijn i.v.m. vaststellen risico.

Voor de beantwoording van deze vragen kunt u de FISH deelnemer benaderen.

De optimist denkt dat deze chauffeur veel op de vrachtwagen rijdt zodat hij privé weinig brokken kan maken en de pessimist denkt dat als deze chauffeur in werktijd (veel) brokken maakt, hij dat privé ook wel zal doen.

Het advies is zo veel mogelijk zelf te beslissen.

4.

Een tipgever meldt de vermoedelijke negatieve betrokkenheid van verzekerde bij een brand in de woning. In FISH-Online blijkt dat - naast andere gewone claimmeldingen - 4 jaar geleden bij verzekerde een grote brand is geweest bij een andere risicodrager. Standaard doet uw maatschappij bij dergelijke grote branden technisch onderzoek.

In deze casus informeert u bij de afdeling Speciale Zaken van de andere maatschappij.

Hoe vaak komt het voor dat een verzekerde betrokken is bij een grote brand? Bij dergelijke shades is het advies te informeren bij de andere risicodrager over bijzonderheden bij de voorgaande brand.

5.

Zowel bij acceptatie als bij schade geldt dat informatie over een fraudesignaal (S-4) altijd gevraagd wordt bij de afdeling Speciale Zaken respectievelijk de fraudecoördinator van de signalerende maatschappij.

Bijlage 2

Het opvragen van (persoons)gegevens uit de CIS databank en SVMM

Onderstaande tekst beschrijft de werkwijze voor het opvragen door geregistreerden van gegevens uit de CIS databank en SVMM

Het verstrekken van gegevens aan geregistreerden is overeenkomstig de wet aan reglementen gebonden. Doel is het beschermen van de belangen van zowel de geregistreeerde (uw gegevens mogen niet in onbevoegde handen vallen) als van de registrerende instanties (het recht sommige gegevens onder omstandigheden niet te verstrekken).

Op grond van bovenstaande dienen de verzoeken om informatie aan een aantal voorwaarden te voldoen:

- Verzoeken om informatie worden alleen in behandeling genomen nadat een volledig ingevuld aanvraagformulier is ingezonden;
- Voor de behandeling van een verzoek om informatie is de aanvrager €5,00 administratiekosten verschuldigd, over te maken op banknummer: ING Utrecht, 65.95.24.724 t.n.v. Stichting CIS;
- Alleen een aanvraagformulier dat is ingevuld en ondertekend door degene die meent geregistreerd te staan wordt in behandeling genomen. Ten bewijze van de identiteit van de aanvrager dient een fotokopie van rijbewijs of paspoort te worden bijgevoegd;
- Alleen het secretariaat van de Stichting CIS zelf is bevoegd inlichtingen omtrent registraties te verschaffen.

Het secretariaat van Stichting CIS wordt beheerd door:
Branche Initiatieven,
Mw. I. Haverhals,
Postbus 124,
3700 AC Zeist.

De aanvrager ontvangt binnen 30 dagen de kennisgeving, voor zover de informatie niet in strijd is met gewichtige belangen van anderen (dit laatste voorbehoud is onder andere bedoeld voor geregistreerden tegen wie een fraude-onderzoek loopt en willen weten wat er reeds bekend is).

Indien u een onjuistheid vaststelt in de verstrekte gegevens kunt u een schriftelijk verzoek tot correctie indienen bij het secretariaat van de Stichting CIS. De gegevens in de CIS databank en zijn eigendom van de verzekeringsmaatschappij die de gegevens heeft vastgelegd. Branche Initiatieven zal het wijzigingsverzoek in overleg met deze maatschappij behandelen. Indien gegevens worden gecorrigeerd wordt de betaalde tegemoetkoming in de kosten ad € 5,00 gerestitueerd.

Ter vermijding van misverstanden wordt nog opgemerkt dat de Stichting CIS alleen onderzoekt of een registratie terecht en correct is opgenomen. Zij onderzoekt dus bijvoorbeeld niet of een verzekering terecht is opgezegd of geweigerd. Indien een betrokkene het met deze beslissing niet eens is, dient hij/zij zich primair tot de maatschappij te wenden.

Verzoek tot kennisneming van registratiegegevens

Datum:

Persoonsgegevens:

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

Bedrijfsgegevens:

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

Gewenste Informatie:

Getekend te..... d.d.

Betrokkene:

Handtekening:

Bijgesloten: Kopie geldig legitimatiebewijs
 Bij bedrijfsinformatie: kopie uittreksel handelsregister
 Betalingbewijs bijdrage kosten

(bron: Stichting Centraal Informatie Systeem "CIS")