

AANBEVELING 26 AAN DE VERZEKERINGSMAATSCHAPPIJEN BIJZONDERE VOORWAARDEN
--

Richtlijnen voor Standaardisering

Inleiding

De volgende richtlijnen geven een aanduiding van een mogelijke standaard-uitwerking van “Bijzondere Voorwaarden”.

Lay-out en vormgeving worden niet in detail behandeld; inhoud, terminologie en volgorde echter wel.

Hoewel deze richtlijn in haar geheel genomen niet imperatief is, dient er een onderscheid gemaakt tussen die onderdelen die volledig ongewijzigd overgenomen *moeten* worden en de zaken die enkel *aangeraden* worden. Om die reden wordt verder vaak het woord “*moeten*” gehanteerd. Dit dient dan geïnterpreteerd als: “Indien U besluit de richtlijn te volgen, dan is in dit onderdeel geen afwijking mogelijk”.

Rubrieken

We onderscheiden volgende rubrieken, die in deze volgorde *moeten* opgenomen worden:

- 1) identificatie van verzekeringsmaatschappij en product;
- 2) identificatie van het contract (in verkorte vorm over te nemen bovenaan elke volgende bladzijde);
- 3) reden van opstellen van bijvoegsel;
- 4) identificatie van de partijen:
 - verzekeringsnemer,
 - verzekeringsmaatschappij,
 - tussenpersoon (makelaar of agent);
- 5) specifieke gegevens van het contract:
 - data van aanvang en einde contract, hernieuwing,
 - identificatie van het verzekerde object (goed of persoon),
 - waarborgen, verzekerde risico's,
 - kapitalen, waarborglimieten, vrijstellingen;
- 6) contractuele gegevens:
 - identificatie geldende algemene voorwaarden,
 - geldende bijzondere clausules;
- 7) de premie:
 - premieberekeningselementen,
 - berekeningsgegevens van de proratapremie die de polis of het bijvoegsel vergezelt;
- 8) handtekeningen.

Rubriek 1: Identificatie van Verzekeringsmaatschappij en Product.

Hiermee wordt bedoeld:

- aanduiding van verzekeringsmaatschappij, logo en productnaam, *eventueel* op de omslag van het schutblad of de bundel;
- herhaling van deze gegevens bovenaan het eerste blad.

Deze gegevens *kunnen* vermeld worden in grotere letters, kleuren, voorgedrukte gegevens, enz. Voor alle verdere elementen is het gebruik van niet-standaard symbolen, logo's e.d. zoveel mogelijk te vermijden.

Rubriek 2: Identificatie van het verzekeringscontract

Omvat: (*minimaal*)

- polisnummer
- verzekeringnemer (naam en nummer – zie opmerking onder rubriek 4 hieronder)
- nummer bijvoegsel
- datum opmaak bijvoegsel
- nummering bladzijden.

Deze gegevens worden herhaald bovenaan elke bladzijde.

Als de gegevens van de verzekeringsmaatschappij niet op elke bladzijde worden vermeld (logo e.d.), *moeten* zij naast het polisnummer worden vermeld.

Rubriek 3: Reden van opstellen van het bijvoegsel

Dit gegeven *dient* ofwel als titel van het eerste blad naar voren te komen, ofwel samen met de vermeldingen van rubriek 2, bovenaan het eerste blad.

(Bijvoegsel Nr. .. van .././.... - Wijziging verzekerde kapitalen)

Rubriek 4: Identificatie van de partijen

Het verdient aanbeveling beide contractanten (verzekeringnemer en verzekeringsmaatschappij), zowel als de eventuele tussenpersoon, duidelijk naar voren te brengen.

Bij de verzekeringsmaatschappij *moet* het FSMA-nummer mee vermeld worden.

Liefst geen vermelding van beheerder en telefoonnummers van binnenlijnen.

(Dit kan wel op begeleidende brieven. In ieder geval is het beter een beherende dienst te vermelden dan een individu.)

Bij de tussenpersoon *moet* het FSMA-nummer mee vermeld worden.

Bij de tussenpersoon *moet* het nummer van de producentenrekening vermeld worden.

Voor de verzekeringnemer (klant), naast de naam en het adres, voor de fysieke persoon hier *eventueel* de geboorteplaats en geboortedatum vermelden. Voor de rechtspersoon *moet* het ondernemingsnummer en *kan* indien relevant het vestiging-eenheidsnummer vermeld worden.

Voor de verzekeringnemer (klant), hier *eventueel* het klantnummer vermelden.

Opmerking 1:

Waar het in quasi alle andere bedrijfstakken gebruikelijk is de klant een klantnummer toe te kennen, is dit bij de verzekeraars blijkbaar niet gebruikelijk; we zijn in ieder geval niet gewoon dat gegeven te communiceren. Dergelijk klantnummer identificeert dikwijls de individuele klantenrekening binnen de boekhouding van de verzekeraar, zijnde één van de rekeningen “40... lopende rekeningen klanten” van het bij ons gebruikelijke genormaliseerde rekeningstelsel.

Het opzetten van CRM-systemen (customer relations management) is een kostelijke zaak. Het niet bezigen van dit eerste elementair CRM-gegeven maakt dat alleen maar kostelijker.

Opmerking 2:

De combinatie [FSMA-nummer van de verzekeraar] + [klantnummer bij die verzekeraar] identificeert de klant eenduidig.

De combinatie [FSMA-nummer van de intermediair] + [klantnummer bij die agent of makelaar] identificeert de klant eenduidig.

Deze informatie consequent verzamelen en beheren en communiceren heeft alle nut, in het bijzonder bij gebrek aan de toelating het rijksregisternummer van de fysieke personen op veralgemeende schaal te mogen gebruiken.

Rubriek 5: Specifieke gegevens van het contract

In deze rubriek vindt men:

GOC 2015-02

(updated 20/02/2015 14:17)

aanbeveling 26

pagina 2 / 3

- datums van aanvang en einde van het contract, en gegevens betreffende de eventuele stilzwijgende verlengingen;
- datum (en uur) van aanvang van de dekking volgens het nieuwe bijvoegsel;
- omschrijving van het ene of de meerdere verzekerde risico-objecten (persoon, goed, activiteit...);
- per risico-object, de opsomming van de waarborgen, sub-waarborgen;
- per waarborg en/of per sub-waarborg, de datums van aanvang en einde van de waarborg, de verzekerde bedragen, waarborglimieten, vrijstellingen.

Bij alle geïndexeerde bestanddelen dient het type index met basisjaar en basisindexcijfer nabij vermeld te worden.

Omdat deze zaken zeer verschillend kunnen zijn voor de verschillende takken is het raadzaam de lay-out van deze rubrieken te laten uitwerken door technici uit elke tak.

Tegelijkertijd is het echter raadzaam een maximale uniformiteit te blijven nastreven.

Rubriek 6: Contractuele gegevens

- Om duidelijk te maken dat een verzekeringscontract een geheel is van bijzondere en algemene voorwaarden *moet* er in de bijzondere voorwaarden een vermelding komen met de referte(s) van de geldende algemene voorwaarden.
- Ook zal er vaak in de bijzondere voorwaarden een lijst gegeven worden van clausules, die niet algemeen zijn, maar die gekozen zijn uit standaardclausules. Zo deze niet integraal mee afgedrukt worden maar bijgevoegd (onder één of andere referte van algemene voorwaarden), *dient* men deze aan te geven met hun referte van algemene voorwaarden, en daarbinnen hun nummer, en een korte beschrijvende titel.
- Daarna volgen nog de eventuele specifieke bepalingen, in volle tekst.

De aanbeveling 33 over de genormaliseerde referenties van de algemene voorwaarden *moet* gevolgd worden.

Rubriek 7: De premie

De manier van berekenen van de premie *moet* duidelijk naar voor worden gebracht.

Dus telkens, per risico-object, per waarborg en/of sub-waarborg, de basispremie en het eventueel overeenstemmend indexcijfer. Dit *in overeenstemming met* de structurering onder rubriek 5 hierboven. Liever geen gegevens betreffende lasten en kosten tenzij met een vermelding “thans xx,xx %”.

Ook de prorata-contantpremie *moet* in deze rubriek vermeld worden. De details betreffende de berekening ervan moeten vermeld worden, eventueel op een afzonderlijk blad.

Rubriek 8: Handtekeningen

Voldoende plaats overlaten om klant en verzekeringsmaatschappij te laten tekenen.

De klant tekent links, de verzekeringsmaatschappij tekent rechts.