

Fraudebeleid

Vertrouwen is een van de uitgangspunten van ons kantoor. Vertrouwen is essentieel bij het bieden van zekerheid. Uit diverse onderzoeken blijkt echter dat een kleine groep klanten dit vertrouwen misbruikt door fraude te plegen. Tegelijkertijd blijkt uit dezelfde onderzoeken dat klanten van mening zijn dat verzekeringsfraude harder moet worden aangepakt. Dat is logisch. Want hoe meer fraude er gepleegd wordt, hoe hoger de premie. Dat willen wij graag voorkomen door bij schadeclaims en bij verzekeringsaanvragen te kijken of deze terecht en juist zijn.

Wat verstaan wij eigenlijk onder fraude?

Onder consumentenfraude wordt verstaan: het misbruik maken van een verzekeringsproduct of dienst door de verzekeringnemer, verzekerde of, bij levens- en sommenverzekeringen, de begunstigde, om een prestatie te verkrijgen waarop men geen recht heeft.

Een aantal voorbeelden van fraude:

- Het niet eerlijk opgeven van informatie aan de verzekeraar.
- Het niet eerlijk vertellen van wat er is gebeurd.
- Het veranderen van bedragen op aankoopnota's.
- Meer claimen dan de geleden schade.
- Een afgewezen schade nogmaals opgeven, met een ander verhaal.
- Opzettelijk schade veroorzaken en doen alsof het een ongeluk was.
- Een letselschade voorwenden of een letsel overdrijven.
- Bij het aanvragen van een verzekering, bewust informatie achterhouden.
- Het verzwijgen van medische gegevens bij het afsluiten van een inkomens- en/of levensverzekering.

Voorkom misverstanden

Voorkom fouten en onduidelijkheden. Weet u bijvoorbeeld bij het invullen van een formulier niet goed wat wij bedoelen met een bepaalde vraag? Neem dan contact met ons op. Dit geldt ook wanneer u bijvoorbeeld niet goed weet op welke manier u moet handelen bij een schademelding. Of als u niet weet welke informatie u aan ons moet verstrekken bij het indienen van een schadeclaim. Zo zorgen wij er samen voor dat misverstanden worden voorkomen.

Hoe sporen wij fraude op?

Wij doen er alles aan om fraude te voorkomen en op te sporen. Bij het accepteren van een verzekering én bij het behandelen van schadeclaims voeren wij controles uit. Het achterhalen en opsporen van de waarheid kan op verschillende manieren gebeuren.

- Verzekeraars en gevolmachtigden beschikken over fraude-indicatoren.
- Verzekeraars werken met geautomatiseerde kennissystemen, die speciaal zijn ingericht om fraudes te detecteren.
- De markt verzamelt schadehistorie en specifieke fraude-informatie in een marktbreed systeem (FISH), dat de opsporing van fraude beter mogelijk maakt.
- U ondervindt daar het voordeel van. We versnellen namelijk met deze maatregelen het afhandelingsproces van terechte schadeclaims en bieden u daarmee een hoger serviceniveau.

Welke maatregelen treffen wij bij fraude?

Als er sprake is van fraude, dan nemen wij een aantal maatregelen, zoals:

- De schade wordt niet vergoed of – indien reeds betaald – teruggevorderd.
- Opzegging van de verzekering. Dat geldt ook voor andere verzekeringen die bij ons zijn ondergebracht.
- Uitsluiting van andere verzekeringen in de toekomst.

Aanvullend op deze maatregelen kan uw verzekeraar de volgende maatregelen nemen:

- De verzekeraar plaatst u op een interne incidentenlijst.
- Melding van de fraude bij de Stichting CIS, die een 'incidentenregistratie' bijhoudt. Dit register wordt ook door andere verzekeraars in Nederland geraadpleegd. Meer hierover staat vermeld in het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen. Kijk voor meer informatie op de website van Stichting CIS: www.stichtingcis.nl.
- Aangifte bij de politie.

Terugvorderen kosten

Het verhalen van de interne onderzoekskosten ad. €532,-. Dit bedrag wordt door [SODA](#) (Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling) verhaald. Boven op dit standaardbedrag kan SODA namens de verzekeraar ook overige gemaakte kosten of ten onrechte betaalde schade terugvorderen. Voor meer informatie hierover verwijzen wij naar de folder "[De Verzekeraar oplichten? Fraudeurs betalen zelf de schade](#)".

Hoe wordt de fraudeur geïnformeerd?

De fraudeur wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de maatregelen die wij of de verzekeraar getroffen hebben

Tot slot

U bent goed verzekerd bij ons kantoor. Via uw premie betaalt u mee aan het fraudegedrag van anderen. Dit willen we natuurlijk voorkomen. Daarom doen wij aan fraudebestrijding.