

## FRAUDEBELEID

Vertrouwen is de basis voor een goede relatie tussen de maatschappijen waar UW Assuradeuren zaken mee doet en haar klanten. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat een kleine groep klanten misbruik maakt van dit vertrouwen. Zij plegen fraude. Uit dezelfde onderzoeken blijkt ook dat veruit de meeste klanten vinden dat verzekeringsfraude hard moet worden aangepakt. Dat is logisch. Want hoe meer fraude er gepleegd wordt, hoe hoger de premie. Dat willen wij natuurlijk voorkomen. Bijvoorbeeld door bij verzekeringsaanvragen te controleren met wie we zaken gaan doen en bij schadeclaims te kijken of deze terecht zijn.

### **Voorkom misverstanden**

Weet u bij het aanvragen van een verzekering niet goed wat wij met een bepaalde vraag bedoelen? Neem dan contact op met ons of met uw adviseur. Dit geldt natuurlijk ook wanneer u bijvoorbeeld niet goed weet op welke manier u moet handelen bij een schademelding of welke informatie u aan de maatschappij bij het indienen van een schadeclaim. Zo zorgen we samen dat misverstanden worden voorkomen.

### **Wat verstaan wij onder fraude?**

Wij zien fraude als "het doelbewust benadelen van de maatschappij in het voordeel van de fraudeur of een derde persoon". De fraudeur geeft dan een verkeerde voorstelling van zaken om bijvoorbeeld een verzekering te kunnen sluiten of een (hogere) uitkering te krijgen dan waar hij recht op heeft. Denk daarbij bijvoorbeeld aan:

- onjuiste informatie aan de maatschappij (bijvoorbeeld bij het aanvragen van een verzekering) verstrekken;
- niet eerlijk vertellen wat er is gebeurd;
- veranderen van bedragen op nota's;
- meer declareren dan de daadwerkelijke schade;
- een afgewezen schade nogmaals indienen, met een ander verhaal;
- opzettelijk schade veroorzaken en doen alsof het een ongeluk was;
- een (letsel)schade voorwenden of een (letsel)schade overdrijven.

## **Coördinator fraudebeheersing**

De maatschappij zet gekwalificeerde specialisten in die zich bezig houden met het voorkomen, opsporen en bestrijden van verzekeringsfraude. Bij de maatschappijen werken coördinatoren fraudebeheersing die als registercoördinator zijn ingeschreven in het Register Coördinatoren Fraudebeheersing. Dit register valt onder de verantwoordelijkheid van het Verbond van Verzekeraars en wordt beheerd door het Nederlands Instituut voor Registerexperts (Nivre).

## **Hoe spoort de maatschappij fraude op?**

Maatschappijen gebruiken verschillende manieren om de waarheid te achterhalen en zo fraude op te sporen. Uiteraard houden zij zich aan hierbij aan de geldende wet- en regelgeving, zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Zo kunnen de maatschappijen bijvoorbeeld onderzoek (laten) doen naar iemands gedragingen of informatie (laten) verzamelen die van belang kan zijn voor het afsluiten van een verzekering, beoordelen van het recht op schadevergoeding of bepalen van de omvang van de verzekeringsuitkering.

Daarbij kunnen ook persoonsgegevens verzameld en verwerkt worden die op andere wijze en uit andere bronnen zijn verkregen dan van de betrokken persoon zelf. Bijvoorbeeld uit openbare bronnen zoals het kentekenregister van het RDW, de registers van de Kamer van Koophandel, het Kadaster en internet. Maar ook informatie verkregen van andere personen zoals tipgevers of getuigen.

Maatschappijen kunnen informatie verzamelen door bijvoorbeeld technisch-, tactisch- en persoonlijk onderzoek uit te (laten) voeren. Denk hierbij onder andere aan het (laten) observeren of interviewen van personen, ongevalsanalyse, notacontrole, brand(technisch)onderzoek en onderzoek naar braaksporen. Ook maken we gebruik van relevante informatie uit het waarschuwingssysteem voor financiële instellingen, kunnen we informatie uitwisselen met andere verzekeringsmaatschappijen.

Voor sommige onderzoeken schakelt de maatschappij externe onderzoeksbureaus in. Met deze onderzoeksbureaus zijn afspraken gemaakt. Zij dienen zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving voor het uitvoeren van de onderzoeken en het verwerken van persoonsgegevens.

## **Wat doet de maatschappij indien er sprake is van een vermoeden van fraude?**

Zodra de maatschappij voldoende feiten heeft verzameld om te kunnen stellen dat er mogelijk sprake is van frauduleus handelen worden de betrokken personen hiervan op de hoogte gebracht. Dit kunnen ze zelf doen, maar ze kunnen ook een onderzoeksbureau vragen om dit doen. De betrokken persoon krijgt dan de gelegenheid aanvullende uitleg te verschaffen. Hierna bepalen ze of er maatregelen volgen.

## Welke maatregelen treft de maatschappij bij fraude?

Is er sprake van fraude? Dan nemen we maatregelen, zoals:

- De schade niet vergoeden;
- De gemaakte onderzoekskosten en de al uitbetaalde schadebedragen terugvorderen;
- Alle lopende schadeverzekeringscontracten en eventuele andere contracten opzeggen;
- In de toekomst geen contracten meer met desbetreffende persoon aangaan. Deze uitsluiting kunnen wij uitbreiden tot alle merken en bedrijfsonderdelen van UW Assuradeuren.
- Desbetreffende persoonsgegevens opnemen in ons interne incidentenregister
- Melden van deze persoonsgegevens aan de Stichting CIS.
- Verzekeraars kennen ter voorkoming en bestrijding van fraude een Waarschuwingssysteem via stichting CIS. Persoonsgegevens worden door aangesloten verzekeraars in dit systeem opgenomen en geraadpleegd. Meer hier over staat vermeld in het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen. Kijk voor meer informatie op de website van [Stichting CIS: www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).
- Melden van desbetreffende persoonsgegevens bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars
- Aangifte bij de politie.

## Terugvorderen kosten

Voor de interne onderzoekskosten geldt een standaard schadevergoeding van € 532,-. Dit bedrag wordt door SODA (Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling) verhaald. Bovenop het standaardbedrag kan SODA namens UW Assuradeuren ook overige ten onrechte gemaakte kosten of ten onrechte betaalde schade terugvorderen. Meer informatie over SODA kunt u vinden op [www.so-da.nl](http://www.so-da.nl).

## Doet de maatschappij aangifte bij de politie?

Er wordt aangifte gedaan als fraude wordt ontdekt of als er op basis van vastgestelde feiten een ernstig vermoeden van fraude is.

## Hoe informeert de maatschappij de fraudeur?

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

## Fraude melden?

Als u het vermoeden hebt dat een verzekerde of een andere relatie van UW Assuradeuren fraudeert, kunt u dat aan ons melden.

U kunt per email contact opnemen met de afdeling via e-mailadres: [info@uwassuradeuren.nl](mailto:info@uwassuradeuren.nl)

Indien u de informatie liever telefonisch wil verstrekken, dan kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met de heer L.H. Middendorp op 0528 280 500 .

Indien u liever anoniem een melding wil doen kunt u contact opnemen met Meld Misdaad Anoniem op 0800 - 7000.

Omdat het belangrijk is dat wij uw informatie aan het juiste dossier kunnen koppelen, vragen wij u om onderstaande informatie in de e-mail te vermelden:

- schadenummer (indien bekend)
- naam, adres, geboortedatum van de betrokken perso(o)n(en)
- waar de fraude betrekking op heeft
- hoe u aan de informatie gekomen bent
- uw contactgegevens indien u bereid bent aanvullende informatie aan UW Assuradeuren te verstrekken

Uw informatie komt op deze manier rechtstreeks bij de fraude coördinator, die zorgvuldig met de informatie om zal gaan.