

## **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.

### **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.

### **Hoe sporen wij fraude op?**

- 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.
- De verzekeraar plaatst u op een interne incidentenlijst.
- De verzekeraar meldt fraude aan 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. Wilt u meer informatie over de Stichting CIS? kijk dan op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).
- Aangifte bij de politie.

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.