

## **Ons fraudebeleid**

Voor een goede relatie tussen u en ons is vertrouwen de basis. Wij gaan er vanuit dat onze klanten de waarheid vertellen. Uit verschillende onderzoeken blijkt helaas 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 we verzekeringsfraude hard moeten aanpakken. Dat is logisch. Want hoe meer fraude er gepleegd wordt, hoe hoger de premie. Dat willen wij graag voorkomen. Daarom kijken we bij schadeclaims en bij verzekeringsaanvragen of deze terecht en juist zijn.

## **Wij gaan na met wie wij een (mogelijk) overeenkomst aangaan**

Bij de aanvraag van een verzekering gaan wij na met wie wij een (mogelijk) overeenkomst aangaan. We controleren altijd de identiteit van de aanvrager. Maar ook de identiteit van de uiteindelijk belanghebbende van een verzekering of financiële dienst. Dat doen wij opnieuw als wij een schadeclaim uitbetalen. Wij controleren dan ook of iemand op een sanctielijst staat.

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

Fraude is ‘het doelbewust benadelen van de verzekeraar in het voordeel van de fraudeur of een andere persoon’. Hierbij geeft de fraudeur dan een foute voorstelling van zaken om bijvoorbeeld een verzekering te kunnen sluiten of een hogere uitkering te krijgen dan waar hij recht op heeft. U kunt daarbij denken aan:

- Het niet eerlijk opgeven van informatie, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een verzekering;
- Het niet eerlijk vertellen wat er is gebeurd;
- Het veranderen van bedragen op nota's of 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 letselschade voorwenden of een letsel overdrijven.

## **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 of met uw verzekeringsadviseur 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 moet verstrekken bij het indienen van een schadeclaim. Door even te bellen met uw adviseur of met ons voorkomen we samen misverstanden.

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

Bij het accepteren van een verzekering en bij het behandelen van een schadeclaim voeren wij een aantal controles uit. Daarbij kan het soms noodzakelijk zijn om een nader onderzoek te verrichten. Wij moeten ons daarbij houden aan de wet- en regelgeving op het gebied van fraude. Als wij vermoeden dat er sprake is van fraude, dan informeren wij de verzekeraar. De verzekeraar zal het onderzoek dan van ons overnemen.

## **Welke maatregelen treffen wij bij fraude?**

Als de verzekeraar vaststelt dat er fraude is gepleegd dan nemen wij 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 u aangaan. Deze uitsluiting kunnen wij uitbreiden tot alle verzekeraars waarvan wij een volmacht hebben;
- De fraude met uw persoonsgegevens opnemen in ons interne incidentenregister;
- Het melden van uw persoonsgegevens aan Stichting CIS. Verzekeraars kennen ter voorkoming en bestrijding van fraude een Waarschuwingssysteem via de 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 [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl);
- Aangifte bij de politie.

Welke maatregelen wij nemen hangt af van de ernst en omvang van het fraudegeval.

### **Terugvorderen kosten bij fraude**

Voor de interne onderzoekskosten geldt bij schadeclaims een standaard schadevergoeding van € 532. Dit bedrag wordt door SODA (Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling) verhaald. Bovenop het standaardbedrag kan SODA namens de verzekeraar ook overige gemaakte kosten of ten onrechte betaalde schade terugvorderen. Daarnaast kunnen wij als er bij het aanvragen van een verzekering sprake is van fraude, interne kosten ad. €101,- in rekening worden gebracht.

Meer informatie over SODA vind je op [www.so-da.nl](http://www.so-da.nl).

### **Fraude melden?**

Als u het vermoeden heeft dat een verzekerde of een andere relatie van ons fraudeert, dan kunt u dat aan ons melden:

- Per mail: [info@sleutelstadassuradeuren.nl](mailto:info@sleutelstadassuradeuren.nl) of;
- Telefonisch: op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur (071) 512 23 16.

Uw informatie komt op deze manier rechtstreeks bij één van onze fraude contactpersonen terecht. Onze fraude contactpersonen gaan vanzelfsprekend zorgvuldig om met uw informatie. Meer daarover leest u in onze privacyverklaring. Wilt u de fraude liever anoniem melden, bel dan met Meld Misdaad Anoniem, telefoonnummer: 0800 7000.