

Fraudebeleid

Fraudebeleid

Vertrouwen is de basis voor een goede relatie met onze klanten. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat een kleine groep klanten misbruik maakt van dit vertrouwen. Zij plegen fraude en dat is strafbaar. 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 uiteindelijk wordt. Dat is voor ons onder andere de reden dat wij vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid deze misstanden aanpakken, zodat de producten betaalbaar blijven. Wij zullen er alles aan doen om verzekeringsfraude zoveel mogelijk te voorkomen.

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. Dit geldt natuurlijk ook wanneer u bijvoorbeeld niet goed weet op welke manier u moet handelen bij een schademelding of welke informatie u aan ons moet verstrekken bij het indienen van een schadeclaim. Zo zorgen we er samen voor dat misverstanden worden voorkomen.

Wat verstaan wij onder fraude?

Wij zien fraude als “het misbruik maken van een verzekeringsproduct of dienst door de verzekeringnemer of verzekerde of begunstigde om een uitkering (in geld of natura) te verkrijgen waarop men geen recht heeft”. De fraudeur geeft 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.

Fraudecontactpersoon

Bij een vermoeden van fraude treden wij in overleg met de verzekeraar Nationale Nederlanden. Dit overleg wordt gevoerd onder de verantwoordelijkheid van onze fraudecontactpersoon.

Onderzoeksmethoden

Het achterhalen en opsporen van de waarheid kan op verschillende manieren gebeuren.

Uiteraard houden wij en de verzekeraar ons hierbij aan de geldende wet- en regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (GPO).

Wat gebeurt er indien er sprake is van een vermoeden van fraude?

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

Welke maatregelen worden genomen 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 schadeverzekeringsproducten en eventuele andere contracten opzeggen;
- In de toekomst geen contracten meer met de desbetreffende (rechts)persoon aangaan;
- Desbetreffende persoonsgegevens opnemen in onze gebeurtenissenadministratie (deze administratie heeft een interne werking).

Aanvullend op deze maatregelen kan Nationale Nederlanden de navolgende maatregelen nemen:

- Desbetreffende persoonsgegevens opnemen in het incidentenregister;
- Melden van deze persoonsgegevens aan de Stichting CIS*;
- Melden van de desbetreffende persoonsgegevens bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars;
- Aangifte bij de politie.

* Verzekeraars kennen ter voorkoming en bestrijding van fraude een Waarschuwingssysteem via Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wij leveren schadegegevens aan CIS.

Bij het CIS wordt de schadehistorie en specifieke fraude geregistreerd waardoor andere verzekeraars worden gewaarschuwd.

Terugvorderen kosten

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

Hoe wordt de fraudeur geïnformeerd?

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