

# Fraudebeleid

Verzekeren is gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Streefkerk Assuradeuren heeft vertrouwen in haar klanten. Toch zijn er helaas voorbeelden te benoemen die dit vertrouwen beschamen. Bijvoorbeeld wanneer bij een schade meer geclaimd wordt dan werkelijk het geval is, er een andere voorstelling van zaken wordt geven óf dat er bewust een nota vervalst wordt. Dit soort voorbeelden van fraude verhoogt de druk op de premies. Dat is niet alleen merkbaar voor die enkele frauderende verzekerde, maar vooral ook voor het overgrote deel van onze verzekerden, die welwillend zijn en nooit frauderen.

Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid willen wij fraude aanpakken, zodat wij de producten voor u betaalbaar kunnen houden. Wij nemen daarom preventief maatregelen om verzekeringsfraude te voorkomen én te beheersen.

## Wat wordt verstaan onder fraude?

Wij hanteren de volgende definitie van fraude: *het opzettelijk misleiden van een verzekeraar bij de totstandkoming en/of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst met de bedoeling om onrechtmatig verzekeringsdekking, -uitkering, -prestatie of dienstverlening te krijgen.*

Te denken valt aan:

- Het niet eerlijk opgeven van informatie bij de aanvraag van een verzekering.
- Het niet eerlijk vertellen wat er is gebeurd.
- Het veranderen van bedragen op nota's.
- Meer claimen 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

Weet u bij de aanvraag van een verzekering niet goed wat wij met een bepaalde vraag bedoelen of is iets u niet duidelijk? Neem dan contact met ons of met uw assuranteadviseur op. Dit geldt natuurlijk ook wanneer u bijvoorbeeld niet goed weet op welke manier u moet handelen bij een schademelding of welke informatie u dient te verstekken bij het indienen van een schadeclaim. Zo zorgen we er samen voor dat misstanden worden voorkomen.

## Fraudebestrijdingsbeleid

Ook vanuit het Verbond van Verzekeraars wordt fraude actief aangepakt. Wij handelen naar het **Protocol Verzekeraars & Criminaliteit** en op grond hiervan voert Streefkerk Assuradeuren een actief bestrijdingsbeleid op het gebied van fraude.

Streefkerk Assuradeuren, danwel haar volmachtgever(s) gebruikt verschillende manieren om de waarheid te achterhalen en fraude op te sporen, dit onderzoek kan worden ingesteld door gespecialiseerde onderzoeksbureaus.

Zo kan er:

- Onderzoek worden gedaan naar iemands gedragingen of informatie worden verzameld die van belang zijn voor het afsluiten van een verzekering, beoordelen van het recht op schadevergoeding of bepalen van de omvang van de verzekeringsuitkering.
- Persoonsgegevens worden verzameld en worden verwerkt die op andere wijze en uit andere bronnen zijn verkregen dan van de betrokken persoon zelf. Bijvoorbeeld uit externe bronnen zoals het kentekenregister van de RDW, de registers van de Kamer van Koophandel, het Kadaster en internet. Maar ook informatie verkregen van andere personen zoals tipgevers of getuigen.
- Informatie worden verzameld 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.
- Gebruik worden gemaakt van relevante informatie uit het Centraal Informatie Systeem (CIS) van **Stichting CIS**. Dit is een organisatie van en voor verzekeraars en hun gevolmachtigden en ondersteunt haar deelnemers bij het optimaliseren van hun processen en het maken van de benodigde afwegingen in acceptatie- en claimtrajecten.
- Informatie worden uitgewisseld met andere verzekeraars

Uiteraard houden wij ons hierbij aan de geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder ten aanzien van de privacy.

## Welke maatregelen worden er bij fraude getroffen?

Bij een bewezen fraude wordt de betrokken persoon schriftelijk (aangetekend) geïnformeerd over de te treffen maatregelen. De onderstaande maatregelen kunnen worden getroffen:

- Wij vergoeden niets. Als er al is uitgekeerd, dan vorderen wij de uitkering terug.
- Gemaakte onderzoekskosten in het kader van het fraudeonderzoek zullen wij verhalen.
- Wij beëindigen direct de verzekering(en) waarop de fraude is gepleegd. Ook beëindigen wij mogelijk andere verzekeringen van de betreffende verzekeringnemer bij Streefkerk Assuradeuren..
- Wij maken een interne vermelding in het Incidentenregister van Streefkerk Assuradeuren.
- De verzekeraar zorgt voor externe vermelding bij het Centraal Informatie Systeem (CIS) van het Verbond van Verzekeraars en in beheer bij **Stichting CIS**
- Wij zorgen voor een melding bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars.
- Wij doen mogelijk aangifte bij de politie.

## Wanneer wordt er aangifte van fraude gedaan?

Bij geconstateerde fraude of bij een door feiten gerechtvaardigd ernstig vermoeden van fraude kan er afhankelijk van de ernst en omvang van de fraude aangifte worden

gedaan (of opdracht hiertoe worden gegeven) bij de politie-instanties van deze (verdenking van) fraude. Bij deze zware maatregelen zal de verzekeraar een afweging maken, overeenkomstig het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit.

Bij deze afweging nemen zij, overeenkomstig het Fraudeprotocol van het Verbond van Verzekeraars, onder meer de volgende vragen mee:

- Hoe groot is de inbreuk van het fraudegeval op maatschappelijke en bedrijfseconomische belangen?
- Is er sprake van georganiseerde fraude? Zijn er meer fraudeurs bij betrokken?
- Is iemand slachtoffer geworden van de fraude?
- Heeft politie of justitie om aangifte verzocht?

Wilt u een eventuele fraude bij ons melden, stuurt u dan een e-mail naar [info@streefkerk.com](mailto:info@streefkerk.com) Meldt u een fraude dan verzekeren wij u dat wij met de door u verstrekte gegevens strikt vertrouwelijk omgaan.

Wilt u anoniem informatie verstrekken over door u ontdekte fraude dan kunt u natuurlijk ook bellen naar het Meldpunt Misdaad Anoniem: 0800-7000.