

## **FRAUDEBELEID**

Vertrouwen is de basis voor een goede relatie tussen de maatschappijen waar Endema Keijzers Assuradeuren zaken mee doet en haar klanten. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat een kleine groep klanten helaas 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. Wij nemen graag de tijd om het duidelijk voor u te maken. 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 dient te verstrekken 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.

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

Wij doen er zoveel mogelijk aan om fraude te voorkomen en op te sporen. Dat is niet alleen ons eigen belang maar ook het belang van onze klanten. Hoe dan wij dat?

- Wij en onze volmachtgevers (verzekeraars) beschikken over fraude-indicatoren.
- De verzekeringsbranche verzamelt schadehistorie en specifieke fraude-informatie in een marktbreed systeem (FISH), dat de opsporing van fraude beter mogelijk maakt.
- Wij gebruiken de door u verstrekte gegevens voor het aangaan en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst, zoals de afwikkeling van schade, voor statische analyses en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. Tot slot kunnen deze gegevens worden gebruikt ter voorkoming en bestrijding van fraude. Alle verstrekte gegevens kunnen worden verwerkt in de databank van de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Het privacyreglement van de Stichting CIS is op de registratie van toepassing.
- Wij trainen onze medewerkers om fraude te herkennen in onze eigen interne academy.

### **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.
- 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.

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

### **Fraude melden?**

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

- Per e-mail kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming: [s.molenaar@endemakeijzers.nl](mailto:s.molenaar@endemakeijzers.nl) t.a.v. Sonja Molenaar.
- Telefonisch op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 via: 023-5317150.

Wij zullen zorgvuldig omgaan met de informatie die wij ontvangen.

Dit fraudebeleid is opgemaakt te Haarlem d.d. 6 februari 2020.

Versie: 1.0