

## Ons fraudebeleid: Vertrouwen is de basis van verzekeren

Onze klanten vertrouwen erop dat wij hun belangen maximaal behartigen en betrouwbaar met hun gegevens omgaan. Wij vertrouwen erop dat zij ons altijd de juiste en volledige informatie geven, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een nieuwe verzekering of het indienen van een schadeclaim. Echter, om misbruik te voorkomen, nemen wij altijd een aantal stappen om dat vertrouwen te borgen. In dit document leggen wij uit hoe wij dat doen.

### We gaan na met wie we zaken doen

Bij verzekeringsaanvraag gaan wij na met wie wij zaken doen. Hierbij controleren we altijd de identiteit van de aanvrager, maar ook de identiteit van de uiteindelijk belanghebbende van een verzekering of financiële dienst. Dat doen wij nogmaals als wij een schadeclaim uitbetalen. Wij controleren ook of iemand op een sanctielijst staat.

### Wat is fraude?

Wij zien fraude als 'het doelbewust benadelen van Zuiderhuis, in het voordeel van de fraudeur of een derde persoon'. De fraudeur geeft dan een foute voorstelling van zaken, bijvoorbeeld om een verzekering af te kunnen sluiten of een (hogere) uitkering te krijgen dan waar hij/zij recht op heeft.

Denk bijvoorbeeld aan:

- Het niet eerlijk opgeven van informatie;
- Het niet eerlijk vertellen wat er is gebeurd;
- Het veranderen van bedragen op nota's;
- Meer declareren dan de daadwerkelijke schade;
- Een afgewezen schade nogmaals indienen, met een ander verhaal;
- Het opzettelijk veroorzaken van schade en doen alsof het een ongeluk was;
- Het voorwenden van een letselschade 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? Door met ons te bellen of te mailen voorkomen we samen misverstanden. Dit geldt ook wanneer u bijvoorbeeld niet goed weet hoe u moet handelen bij een schademelding. Of als u niet weet welke informatie u aan ons moet verstrekken bij het indienen van een schadeclaim.

### Coördinator fraudebeheersing

Zuiderhuis heeft een fraudecoördinator die zich bezighoudt met het voorkomen, opsporen en bestrijden van verzekeringsfraude. De fraudecoördinator overlegt met de verzekeraar welke stappen er doorlopen moeten worden. Bij een gegrond vermoeden van fraude wordt een dossier altijd overgedragen aan de gekwalificeerde specialisten van de verzekeraar.

### Hoe spoort Zuiderhuis en de verzekeraar fraude op?

Wij gebruiken verschillende manieren om de waarheid te achterhalen en zo fraude op te sporen. Uiteraard houden wij ons hierbij aan de geldende wet- en regelgeving, zoals de AVG en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek.

Zo controleren wij op fraude:

- We kunnen persoonsgegevens verzamelen en verwerken die op een andere wijze en uit andere bronnen zijn verkregen dan van de betrokken persoon zelf. Bijvoorbeeld uit openbare 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;
- We kunnen informatie verzamelen door bijvoorbeeld technisch-, tactisch- en persoonlijk onderzoek uit te (laten) voeren. Denk hierbij onder andere aan het (laten) observeren of interviewen van personen, ongeval analyse, notacontrole, brand (technisch) onderzoek en onderzoek naar braaksporen;
- We kunnen onderzoek (laten) doen naar iemands gedragingen of informatie (laten) verzamelen die van belang kan zijn voor het afsluiten van een verzekering, het beoordelen van het recht op schadevergoeding of het bepalen van de omvang van de verzekeringsuitkering;
- We maken gebruik van relevante informatie uit het waarschuwingssysteem voor financiële instellingen. We kunnen informatie uitwisselen met andere verzekeringsmaatschappijen;
- We zetten voorspellende software in. Deze software maakt onderscheid tussen claims die direct worden goedgekeurd en claims die moeten worden onderzocht op eventuele fraude.

### Uitvoeren onderzoeken

Een aantal onderzoeken voert Zuiderhuis en/of de verzekeraar zelf uit, maar een aantal onderzoeken ook niet. Voor sommige onderzoeken schakelt de verzekeraar bijvoorbeeld externe onderzoeksbureaus in. Met deze onderzoeksbureaus zijn afspraken gemaakt. Zij moeten zich houden aan de wet- en regelgeving voor het uitvoeren van de onderzoeken en het verwerken van persoonsgegevens.

### Wat doet Zuiderhuis en de verzekeraar indien er sprake is van een vermoeden van fraude?

Zodra er voldoende feiten zijn verzameld om te kunnen stellen dat er mogelijk sprake is van frauduleus handelen, stelt Zuiderhuis de betrokken persoon hiervan op de hoogte. Dit kunnen we zelf doen, maar we kunnen dit ook laten doen door de verzekeraar of een onderzoeksbureau. De betrokken persoon krijgt dan de gelegenheid aanvullende uitleg te geven.

Hierna bepalen we of we maatregelen treffen.

### Welke maatregelen treffen wij of de verzekeraar bij fraude?

Is er sprake van fraude? Dan nemen we maatregelen, zoals:

- Een schade niet vergoeden;
- De gemaakte kosten (voor onderzoek) en al uitbetaalde schadebedragen terugvorderen;
- Alle lopende schadeverzekeringcontracten en eventuele andere contracten opzeggen;
- Het niet meer aangaan van contracten met de desbetreffende persoon in de toekomst;
- Het opnemen van desbetreffende persoonsgegevens in het interne incidentenregister van Zuiderhuis;
- Het melden van deze persoonsgegevens aan de stichting CIS. Verzekeraars en gevolmachtigden kennen ter voorkoming en bestrijding van fraude een waarschuwingssysteem via Stichting CIS. Persoonsgegevens worden door aangesloten verzekeraars en gevolmachtigden 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);
- Het melden van desbetreffende persoonsgegevens bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschuldigheid van het Verbond van Verzekeraars;
- Aangifte doen bij de politie.

#### Terugvorderen kosten

Voor de interne onderzoekskosten geldt een standaard schadevergoeding van € 532,00. 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 er, als bij het aanvragen van een verzekering sprake is van fraude, interne kosten van € 101,00 in rekening worden gebracht.

Meer informatie over SODA is te vinden op [www.so-da.nl](http://www.so-da.nl).

#### Doen wij of een verzekeraar aangifte bij de politie?

De verzekeraar doet aangifte bij ontdekking van fraude. Ook doen zij aangifte als zij op basis van vastgestelde feiten een ernstig vermoeden van fraude hebben.

#### Hoe informeren wij de fraudeur?

Zuiderhuis stelt de fraudeur schriftelijk op de hoogte van de maatregelen die wij nemen.

#### Vragen over ons fraudebeleid?

Heeft u vragen over ons fraudebeleid? Stel uw vraag via ons [contactformulier](#), stuur een e-mail naar [speciale.zaken@zuiderhuis.nl](mailto:speciale.zaken@zuiderhuis.nl) of neem telefonisch contact op: 0495-456666