

Fraudebeleid

Over ons

Algemene Friese Schadeverzekeringsmaatschappij “Zevenwouden”, verder te noemen “wij”.

Fraudebeleid

De basis van verzekeren is vertrouwen. U vertrouwt op een goede afhandeling van uw schade. Wij vertrouwen dat u ons altijd juist en volledig informeert.

Helaas blijkt dat een kleine groep verzekerden ons vertrouwen misbruikt. Door het plegen van fraude wordt de premiedruk verhoogd, wij vinden dit niet acceptabel. Daarom heeft Zevenwouden een actief bestrijdingsbeleid op het gebied van fraude.

Wat is fraude

Onder fraude verstaan wij het misleiden, bedriegen of schenden van vertrouwen met als doel een oneerlijk of onrechtvaardig voordeel te verkrijgen.

Bij fraude kunt u denken aan onderstaande voorbeelden:

- het niet eerlijk opgeven van informatie aan de verzekeraar;
- het niet eerlijk vertellen van wat er is gebeurd;
- het aanbrengen van veranderingen op aankoopnota'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 letselschade voorwenden of een letsel overdrijven.

Voorkom misverstanden

Voorkom fouten en onduidelijkheden. Weet wat u bijvoorbeeld bij het invullen van een formulier niet goed wat wij bedoelen met een bepaalde vraag?

Neem dan contact met ons op. Of met uw adviseur. 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 aan Zevenwouden moet verstrekken bij het indienen van een schadeclaim. Door even te bellen met uw adviseur of met ons voorkomen we samen misverstanden.

Fraudecoördinator

Een (vermoeden) van fraude zal worden gemeld aan onze fraudecoördinator. Door middel van een multidisciplinaire aanpak zal worden nagegaan of er al dan niet werkelijk sprake is van fraude. Van het multidisciplinaire team maken in ieder geval deel uit:

- Fraudecoördinator;
- Fraude afdelingscontactpersoon;
- Dossierbehandelaar;

Als voldoende informatie is verzameld zal worden besloten of er sprake is van fraude, en of de verzekerde daarmee geconfronteerd zal worden.

De taken van de fraudecoördinator zijn:

- advisering over fraudebeheersing en ontwikkeling van preventiestrategieën: het geven van aanwijzingen aan bedrijfsonderdelen voor de invoering van maatregelen voor preventie, detectie en analyse van fraude en het beperken van de gevolgen van fraude;
- toetsen van procedures om vast te stellen dat deze effectief zijn (bijvoorbeeld het proces voor productgoedkeuring, adequate administratieve organisatie);
- alle fraudeonderzoeken te coördineren, bijbehorende processen te bewaken, functionarissen belast met onderzoeken direct (hiërarchisch of functioneel) aan te sturen en toe te zien op de objectiviteit van deze onderzoeken;
- de centrale functionaris in de organisatie gericht op detectie en afhandeling van verzekeringsfraude en (georganiseerde) criminaliteit en in relatie tot fraude- en (georganiseerde) criminaliteitsbestrijding zorg draagt voor alle wettelijke verplichtingen en regels van toezichthouders en dat daarbinnen ook aan zelfregulering (b.v. Verbond van Verzekeraars), wordt voldaan;
- fraudebewustzijn creëren: medewerkers bewust maken van de soorten fraude waarmee zij in hun dagelijkse werk geconfronteerd kunnen worden, door middel van regelmatige bewustzijnprogramma's.

Wat doen wij bij fraude

Bij fraude kunnen wij de volgende maatregelen nemen:

- informeren verzekerde over ons vermoeden van fraude;
 - o De fraudeur stellen wij schriftelijk op de hoogte van de maatregelen die wij nemen.
- de schade wordt niet uitbetaald of, als deze al is uitbetaald, teruggevorderd;
- alle verzekeringen van verzekerde worden beëindigd;
- alle extra gemaakte kosten worden gevorderd;
 - o Voor de interne onderzoekskosten geldt een standaard vergoeding van € 532. Dit bedrag wordt door SODA (Service Organisatie Directe Aansprakelijkheid) verhaald. Bovenop het standaard bedrag kan SODA namens Zevenwouden ook overige gemaakte kosten of ten onrechte betaalde schade terug vorderen. Meer informatie over SODA vind je op www.so-da.nl
- melding aan Stichting Centraal Informatie Systeem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (www.stichtingcis.nl);
- melding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (CBV) van het Verbond van Verzekeraars;
- aangifte bij de politie.
 - o Wij doen aangifte van fraude als wij fraude ontdekken. Wij doen ook aangifte als wij op basis van vastgestelde feiten een ernstig vermoeden van fraude hebben.

Welke maatregelen treffen we bij Fraude?

Fraude melden?

Heeft u vermoeden dat een verzekerde of een relatie van ons Zevenwouden fraudeert? Dan kunt u dat aan ons melden:

- Per mail: fraudemelding@zevenwouden.nl
- Bellen met de afdeling fraude kan tijdens kantooruren op 088-00 77 00
- Anoniem leden? Neem dan contact op met Meld Misdaad Anoniem telefoon: 0800 7000

Bij het melden van een (vermoede van) fraude is het belangrijk is dat wij uw informatie aan het juiste dossier koppelen. Daarom vragen wij u altijd naar:

- Schade nummer (indien bekend)
- Naam, adres, geboortedatum van de betrokken persoon of personen waarop de fraude betrekking heeft
- Hoe je aan deze informatie bent gekomen
- Je contactgegevens als je bereid bent aanvullende informatie aan Zevenwouden te verstrekken

Je informatie komt op deze manier rechtstreeks terecht bij één van de coördinatoren fraudebeheersing terecht. De coördinatoren gaan zorgvuldig om met jou informatie. Meer daarover lees je in ons privacy statement.

Vragen

Heeft u vragen of opmerkingen over ons fraudebeleid? Dan kunt u een mail sturen naar onze fraudecoördinator.

Het e-mailadres is fraudemelding@zevenwouden.nl