

## **Fraudebeleid Lodewijk Assuradeuren B.V.**

Het plegen van fraude is strafbaar, maar fraude heeft ook als gevolg dat iedereen via de premie meebetaalt aan het fraudegedrag van anderen. Dit is voor ons de reden dat wij vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid zulke misstanden aanpakken, zodat de producten voor andere verzekerden betaalbaar blijven. Wij zullen er alles aan doen om verzekeringsfraude zoveel mogelijk te voorkomen. Daarom doen wij aan fraudebeheersing.

### **Vertrouwen**

Vertrouwen is voor ons de basis voor een goede relatie met onze klanten. Helaas blijkt uit onderzoek dat een kleine groep klanten misbruik maakt van dit vertrouwen, door fraude te plegen.

### **Wat verstaan wij onder fraude?**

De definitie van fraude is “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 cijfers**

De omvang van verzekeringsfraude is fors. In het Convenant aanpak verzekeringsfraude staan enkele kerncijfers waaruit de omvang van de verzekeringsfraude blijkt. Op jaarbasis keren schadeverzekeraars ongeveer €900 miljoen onterecht uit als gevolg van frauduleuze handelingen. Dit is ongeveer 15% van het totale schadebedrag. Ongeveer 10% van de schadeclaims kan als frauduleus worden aangemerkt. Fraude heeft dus een onmiskenbare invloed op de schadelast en daarmee het resultaat van de volmachtportefeuille.

#### **Protocol Verzekeraars & Criminaliteit**

Verzekeringsfraude heeft ook negatieve gevolgen voor het beeld van onze branche. Dat past niet in het in het imago wat wij nastreven namelijk zekerheid, betrouwbaarheid en continuïteit. In dat kader is door het Verbond van Verzekeraars het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit opgesteld. Dit protocol heeft als doel dat verzekeraars gerichte maatschappelijke betrokkenheid tonen en algemene preventie en detectie hebben ingeregeld waardoor de fraude kan worden teruggedrongen.

### **Onze aanpak**

Onze organisatie vindt fraudebewustzijn belangrijk. Dit betekent dat fraudebewustzijn gestimuleerd en gedragen wordt door de directie en alle medewerkers. Wij besteden in onze acceptatie- en schadebehandelingsprocessen aandacht aan het signaleren en controle op fraude-aspecten en fraude-indicatoren.

Om de fraude terug te dringen voeren we, bij het accepteren van een verzekering en bij het behandelen van schadeclaims, controles uit. Daarnaast leveren wij schadegegevens aan de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Bij het CIS wordt door middel van het Fraude Informatie Systeem Holland (FISH) de schadehistorie en specifieke fraude geregistreerd waardoor andere verzekeraars worden gewaarschuwd.

### **Wat doen we bij (een vermoeden van) fraude?**

Bij een vermoeden van fraude gaan we op onderzoek uit. Als er voldoende feiten zijn verzameld wordt de betrokkene schriftelijk op de hoogte gebracht. De betrokkene krijgt eerst de gelegenheid om uitleg te verschaffen. Daarna bepalen we of we maatregelen treffen.

## Wie doet het onderzoek?

Wij voeren het onderzoek zelf uit. Daarnaast schakelen we de betrokken verzekeraar (risicodragers) in. De verzekeraar kan beslissen of er een vervolgonderzoek wordt uitgevoerd. In alle gevallen houden wij ons aan de wet- en regelgeving voor het uitvoeren van de onderzoeken en het verwerken van persoonsgegevens.

## Welke maatregelen treffen we bij fraude?

Als er daadwerkelijk sprake is van fraude dan kunnen bijvoorbeeld de onderstaande maatregelen worden getroffen:

- We vergoeden de schade niet;
- Terugvordering van de gemaakte (onderzoeks)kosten en de al uitbetaalde schadebedragen;
- Opzeggen van alle lopende schadeverzekeringscontracten en eventuele andere contracten;
- We gaan in de toekomst geen contracten meer aan met desbetreffende persoon;

We melden de persoonsgegevens van de fraudeur 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 hierover staat vermeld in het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen. Kijk voor meer informatie op de website van Stichting CIS: [stichtingcis.nl](http://stichtingcis.nl) )

We melden de persoonsgegevens bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Handelingen van het Verbond van Verzekeraars;

We doen aangifte bij de politie, ook als er een ernstig vermoeden is van fraude.

## Fraude melden?

Bij constatering of een vermoeden van fraude is het mogelijk om dit rechtstreeks aan ons te melden. Dat kan via e-mail: [info@lodewijkassurantien.nl](mailto:info@lodewijkassurantien.nl) of telefonisch: 038-3761701. Anoniem melden kan via Meld Misdaad Anoniem, telefoon: 0800 7000.

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

- schadenummer (indien bekend);
- naam, adres, geboortedatum van de betrokken persoon of personen;
- waar de fraude betrekking op heeft;
- waar de informatie op gebaseerd is;

eventueel de contactgegevens van de melder om aanvullende informatie te verstrekken.

De melding en de gegevens komen op deze manier rechtstreeks bij één van de coördinatoren fraudebeheersing terecht. Deze coördinator gaat zorgvuldig om met informatie. Zie ook onze privacyverklaring voor meer informatie hierover.