

## Fraudebeleid

*Daar waar in onderstaande tekst wordt gesproken over VCN, wij, ons, geldt dit ook voor de Verzekeraar, Risicodrager, Geldverstrekker etc.*

Bij VCN gaan wij uit van vertrouwen in onze klanten. Echter blijkt uit onderzoeken en de praktijk, dat een klein aantal klanten misbruik maken van dit vertrouwen en fraude plegen. Hierom doet VCN actief aan fraudebestrijding.

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

Onder fraude verstaan wij het doelbewust (opzettelijk) benadelen van VCN, waardoor u of een ander er financieel beter van wordt. De fraudeur geeft een foute voorstelling van zaken om bijvoorbeeld een verzekering te kunnen afsluiten of een (hogere) uitkering te krijgen dan waar hij recht op heeft.

Voorbeelden van fraude zijn:

- Geen juiste informatie geven
- Verzwijgen van (medische) gegevens bij het afsluiten van een inkomens- en/of levensverzekering
- Nota's vervalsen of bedragen op nota's aanpassen
- Meer claimen dan de werkelijke schade
- Een afgewezen schade nog een keer claimen, al dan niet met een ander verhaal
- Een schade in scene zetten
- Een letselschade voorwenden of overdrijven
- Bewust informatie achterhouden, bijvoorbeeld een strafrechtelijk verleden of eerdere royementen bij andere verzekeraars of banken

### **Wat doen wij tegen fraude?**

Indien er sprake is van fraude, nemen wij maatregelen zoals :

- De schade niet vergoeden
- De gemaakte onderzoekskosten en de al uitbetaalde schadebedragen terugvorderen
- Alle lopende schadeverzekeringen en eventuele andere contracten opzeggen
- In de toekomst geen (verzekerings-)contracten met desbetreffende persoon aangaan
- Desbetreffende persoonsgegevens opnemen in ons interne incidentenregister
- Melden van deze persoonsgegevens aan de Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem)
- Melden van desbetreffende persoonsgegevens bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars
- Aangifte bij de politie
- Etc.

De fraudeur wordt schriftelijk in kennis gesteld van onze beslissing en de genomen maatregelen. Hierin staat in ieder geval wat deze fraude betekent voor de relatie met ons (eventueel royement) en of er een registratie/signalering plaats gaat vinden. Uiterlijk 30 dagen na afronding van ons onderzoek wordt de fraudeur schriftelijk bericht. Ook leggen wij de gegevens vast in ons incidenten- register.

### **Voorkom misverstanden**

Is u bij het aanvragen van een verzekering iets niet duidelijk, weet u niet wat wij met een bepaalde vraag bedoelen? Neem dan contact met ons op. Dit geldt natuurlijk ook wanneer u niet goed weet op welke manier u moet handelen bij een schademelding. Zo voorkomen we samen misverstanden.

### **Terugvorderen kosten**

Naast de externe onderzoekskosten geldt voor de interne onderzoekskosten een standaard schadevergoeding van € 532,-. Dit bedrag wordt door SODA (Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling) verhaald. Ook de overige kosten en eventueel ten onrechte gedane schade- uitkering, kan door SODA worden teruggevorderd namens ons. Meer informatie kunt u vinden op [www.so-da.nl](http://www.so-da.nl).

### **Aangifte bij de politie**

In voorkomende gevallen kunnen wij besluiten aangifte te doen bij politie/justitie. Welke maatregelen wij precies nemen, hangt af van de ernst en omvang van het fraudegeval. Om dit te bepalen, houden wij ons aan het Protocol van het Verbond van Verzekeraars. In het Protocol staat dat onder andere rekening gehouden moet worden met vragen als:

- Hoe groot is de inbreuk op het fraudegeval op maatschappelijke en bedrijfseconomische belangen
- Is er sprake van georganiseerde fraude; zijn er meer fraudeurs in het spel
- Is iemand slachtoffer geworden van de fraude
- Juiste en volledige informatie

### **Fraude melden**

Als u het vermoeden heeft dat een verzekerde of andere relatie van ons fraudeert, kunt u dat aan ons melden. U kunt per mail contact met ons opnemen via e-mailadres [integriteit@vcn.nl](mailto:integriteit@vcn.nl). Wilt u in uw e-mail de volgende informatie vermelden:

- Naam, adres en eventueel geboortedatum van betrokken perso(o)n(en)
- Waar de fraude betrekking op heeft
- Hoe u aan de informatie gekomen bent
- Uw contactgegevens indien u bereid bent aanvullende informatie aan ons te verstrekken

Wij zullen zorgvuldig met de informatie omgaan.

Indien u liever anoniem een melding doet, kunt u contact opnemen met Meld Misdaad Anoniem op telefoonnummer 0800-7000.