



Fraudebeleid

De basis voor verzekeren is vertrouwen. Wij vertrouwen erop dat u bij de aanvraag van een verzekering alle vragen eerlijk beantwoordt en dat u bij een schade de juiste en volledige informatie verstrekt. Als coöperatieve verzekeraar hebben wij geld van onze leden in beheer en wij vinden het belangrijk het geld te gebruiken waarvoor het bedoeld is. Het betalen van schade van onze verzekerden. Daarom werken wij actief aan het voorkomen van verzekeringsfraude. Want hoe minder fraude er gepleegd wordt, hoe lager de premie.

Wat is verzekeringsfraude?

Onder fraude verstaan we het opzettelijk benadelen van OVM Twente om er zelf beter van te worden.

Voorbeelden van fraude zijn:

- Het bewust niet juist beantwoorden van de vragen op het aanvraagformulier.
- Niet de waarheid vertellen bij een schademelding.
- Meer schade claimen dan er eigenlijk is. Bijvoorbeeld bij diefstal of brand.
- Het vervalsen van een aankoop- of reparatiefactuur bij het claimen van een schade.
- Een afgewezen schade nog een keer claimen.

Vermoeden van fraude

Als wij denken dat iemand fraudeert, dan onderzoeken we dat. Wij houden ons hierbij aan de geldende wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Wij houden ons aan het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Als we een onderzoek starten hanteren we de gedragsregels die hiervoor gelden. Bijvoorbeeld het recht van hoor- en wederhoor. Als hieruit blijkt dat er gefraudeerd wordt dan kunnen wij verschillende maatregelen nemen, zoals:

- Een schade niet vergoeden.
- Een door ons betaalde schadevergoeding terugvorderen.
- De verzekeringsovereenkomst(en) beëindigen.
- Behandelingskosten, waaronder onderzoekskosten, vorderen.
- De gegevens van de fraudeur opnemen in het Incidentenregister van OVM Twente.
- Het feit melden bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars.
- Het feit melden bij de Stichting Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Zie ook www.stichtingcis.nl.
- Voor de gemaakte interne onderzoekskosten een standaard schadevergoeding van € 532,- door Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling (SODA) terug laten vorderen.
- Aangifte doen bij de politie.

Hoe gaan we om met fraude

We registreren degene die fraudeert in het externe waarschuwingssysteem van het Centraal Informatie Systeem (CIS) van alle verzekeringsmaatschappijen. Ook andere verzekeraars zijn daardoor op de hoogte van de fraude. Dit kan betekenen dat ook deze verzekeraars geen verzekeringen met u willen sluiten.

Wij verhalen niet alleen de werkelijke onderzoekskosten. Wij vorderen voor de interne onderzoekskosten ook een standaard schadevergoeding van € 532. De Stichting SODA incasseert dit bedrag namens OVM Twente.

SODA werkt nauw samen met de politie, justitie en het Verbond van Verzekeraars. De Stichting Directe Aansprakelijkstelling Aan Daders (DAAD) controleert of SODA zijn werk goed uitvoert. In De Raad van Toezicht van de Stichting DAAD zitten de politie, het VNO/NCW en het Verbond van Verzekeraars, met ondersteuning van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. DAAD heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Voor meer informatie kunt u terecht op de [website van SODA](#).

Aangifte bij de politie

Aangifte doen bij de politie is een zware maatregel. Afhankelijk van de ernst en de omvang van het fraudegeval doen wij aangifte. Bij deze afweging nemen we, volgens het Fraudeprotocol van het Verbond van Verzekeraars, onder meer de volgende vragen mee:

- Hoe groot is de inbreuk van het fraudegeval op maatschappelijke en bedrijfseconomische belangen?
- Is er sprake van georganiseerde fraude? Zijn er meer fraudeurs bij betrokken?
- Is iemand slachtoffer geworden van de fraude?
- Heeft politie of justitie om aangifte gevraagd?

Informatie aan de fraudeur

Als fraude door ons is vastgesteld, informeren wij de betrokkene schriftelijk (aangetekend) over onze beslissing en de maatregelen die wij hebben getroffen. Wij laten het u weten als wij onderzoek naar u doen. Ook over eventuele maatregelen informeren wij u. Over het opnemen van uw persoonsgegevens in onze eigen database en landelijke registers, verwijzen wij u naar onze privacyverklaring.

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.

Vragen?

Heeft u vragen over ons fraudebeleid, opmerkingen of tips? Wilt u een fraude melden? Stuur dan een e-mail naar onze fraudecoördinator. Het e-mailadres is compliance@ovmtwente.nl.

Wilt u liever anoniem melden? Neem dan contact op met Meld Misdaad Anoniem, telefoon: 0800 7000