

Ons fraudebeleid | DiVerz!

Voor een goede relatie tussen DiVerz! en haar klanten is vertrouwen de basis. We gaan er vanuit dat onze klanten de waarheid vertellen. Uit verschillende onderzoeken blijkt echter dat een kleine groep klanten misbruik maakt van dit vertrouwen. Zij plegen fraude. Uit dezelfde onderzoeken blijkt ook dat veruit de meeste klanten vinden dat we verzekeringsfraude hard moeten aanpakken. Dat is logisch. Want hoe meer fraude er gepleegd wordt, hoe hoger de premie. Dat willen wij graag voorkomen door bij schadeclaims en bij verzekeringsaanvragen te kijken of deze terecht en juist zijn.

We gaan na met wie wij zaken doen

Bij de aanvraag van een verzekering gaan wij na met wie wij zaken doen. We controleren altijd de identiteit van de aanvrager. Maar ook de identiteit van de uiteindelijk belanghebbende van een verzekering of financiële dienst. Dat doen wij opnieuw als wij een schadeclaim uitbetalen. Wij controleren dan ook of iemand op een sanctielijst staat.

Wat verstaan wij onder fraude?

Bij DiVerz! zien we fraude als 'het doelbewust benadelen van DiVerz! in het voordeel van de fraudeur of een derde persoon'. De fraudeur geeft dan een foute voorstelling van zaken om bijvoorbeeld een verzekering te kunnen sluiten of een (hogere) uitkering te krijgen dan waar hij recht op heeft. Denk daarbij bijvoorbeeld aan:

- Het niet eerlijk opgeven van informatie aan DiVerz!, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een verzekering
- 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
- Opzettelijk schade veroorzaken en doen alsof het een ongeluk was
- Een letselschade voorwenden of een letsel overdrijven

Voorkom misverstanden

Voorkom fouten en onduidelijkheden. Weet je bijvoorbeeld bij het invullen van een formulier niet goed wat wij bedoelen met een bepaalde vraag? Neem dan contact met ons op. Of met je adviseur. Dit geldt ook wanneer je bijvoorbeeld niet goed weet op welke manier je moet handelen bij een schademelding. Of als je niet weet welke informatie je aan DiVerz! moet verstrekken bij het indienen van een schadeclaim. Door even te bellen met je adviseur of met ons voorkomen we samen misverstanden.

Coördinator fraudebeheersing

Wij zetten gekwalificeerde specialisten in die zich bezig houden met het voorkomen, opsporen en bestrijden van verzekeringsfraude. Bij de verzekeraar werken coördinatoren fraudebeheersing die als (kandidaat)register coördinator zijn ingeschreven in het Register Coördinatoren Fraudebeheersing. Dit register valt onder de verantwoordelijkheid van het Verbond van Verzekeraars en wordt beheerd door het Nederlands Instituut voor Registerexperts (Nivre).

Hoe spoort DiVerz! fraude op?

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

- We kunnen onderzoek (laten) doen naar iemands gedragingen of informatie (laten) verzamelen die van belang kan zijn voor het afsluiten van een verzekering, beoordelen van het recht op schadevergoeding of bepalen van de omvang van de verzekeringsuitkering.
- We kunnen persoonsgegevens verzamelen en verwerken die op 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, ongevalsanalyse, notacontrole, brand(technisch)onderzoek en onderzoek naar braaksporen.
- 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 voeren wij zelf uit, maar een aantal ook niet. Voor sommige onderzoeken schakelt DiVerz! 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 DiVerz! indien er sprake is van een vermoeden van fraude? Zodra we voldoende feiten hebben verzameld om te kunnen stellen dat er mogelijk sprake is van frauduleus handelen, brengen we de betrokken persoon hiervan op de hoogte. Dit kunnen we zelf doen, maar we kunnen ook een onderzoeksbureau vragen om dit doen. De betrokken persoon krijgt dan de gelegenheid aanvullende uitleg te verschaffen. Hierna bepalen we of we maatregelen treffen.

Welke maatregelen treft DiVerz! bij fraude?

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

- De schade niet vergoeden
- De gemaakte (onderzoeks)kosten en de al uitbetaalde schadebedragen terugvorderen
- Alle lopende schadeverzekeringcontracten en eventuele andere contracten opzeggen
- In de toekomst geen contracten meer met desbetreffende persoon aangaan. Deze uitsluiting kunnen wij uitbreiden tot alle merken en bedrijfsonderdelen waar de verzekeraar onderdeel van uitmaakt.

- Desbetreffende persoonsgegevens opnemen in ons interne incidentenregister
- Melden van deze persoonsgegevens 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 hier over staat vermeld in het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen. Kijk voor meer informatie op de website van Stichting CIS: www.stichtingcis.nl.
- Melden van desbetreffende persoonsgegevens bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars
- Aangifte bij de politie

Terugvorderen kosten

Voor de interne onderzoekskosten geldt een standaard schadevergoeding van € 532. Dit bedrag wordt door SODA (Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling) verhaald. Bovenop het standaardbedrag kan SODA namens DiVerz! ook overige gemaakte kosten of ten onrechte betaalde schade terugvorderen. Daarnaast kunnen vanaf 15 december 2019 als er bij het aanvragen van een verzekering sprake is van fraude, interne kosten ad. € 101,- in rekening worden gebracht. Meer informatie over SODA vind je op www.so-da.nl.

Doet DiVerz! aangifte bij de politie?

Wij doen aangifte als wij een fraude ontdekken. We doen ook aangifte als wij op basis van vastgestelde feiten een ernstig vermoeden van fraude hebben.

Hoe informeren wij de fraudeur?

De fraudeur stellen we schriftelijk op de hoogte van de maatregelen die wij nemen.

Fraude melden?

Heb je het vermoeden dat een verzekerde of een andere relatie van DiVerz! fraudeert? Dan kun je dat aan ons melden:

- Per mail: info@diverz.nl
- Bellen met onze afdeling Speciale Zaken tijdens kantooruren (088) 234 0965
- Anoniem melden? 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 jouw informatie aan het juiste dossier kunnen koppelen. Daarom vragen wij je altijd naar deze informatie:

- schadenummer (indien bekend)
- naam, adres, geboortedatum van de betrokken persoon of personen
- waar de fraude betrekking op heeft
- hoe je aan de informatie gekomen bent
- je contactgegevens als je bereid bent aanvullende informatie aan DiVerz! te verstrekken

Je informatie komt op deze manier rechtstreeks bij één van de coördinatoren fraudebeheersing terecht. Deze coördinator gaat zorgvuldig om met jouw informatie. Meer daarover lees je in ons privacystatement.