

### Vertrouwen

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. U vertrouwt erop dat wij u bij een schade helpen en uw schade vergoeden. Onze manier van werken gaat uit van dit vertrouwen. Hierdoor kunnen wij bijvoorbeeld de aanvraag van een verzekering of een schademelding snel en soepel afhandelen.

### Fraude

Helaas is er een kleine groep mensen die ons en uw vertrouwen misbruikt. Wij vinden dit niet acceptabel. Daarom hebben wij een fraudebeleid. Ons fraudebeleid richt zich op het voorkomen en bestrijden van fraude.

Onder fraude verstaan we het opzettelijk en op oneigenlijke gronden (proberen te) verkrijgen van een verzekeringsdekking of schadevergoeding. De volgende voorbeelden komen we in de praktijk tegen:

- Het niet juist beantwoorden van de vragen op het aanvraagformulier.
- Niet de waarheid vertellen bij een schademelding.
- Bij een aanrijding ook een al voor de aanrijding aanwezige schade claimen.
- Bij een inbraak meer claimen dan dat er daadwerkelijk gestolen is.
- Het vervalsen van een aankoop- of reparatiefactuur bij het claimen van een schade.

### 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.

### Hoe gaan wij om met fraudeurs

Wanneer wij vaststellen dat er sprake is van fraude, nemen wij maatregelen. Mogelijke maatregelen zijn:

- 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 ZLM Verzekeringen.
- Het feit melden bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (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](http://www.stichtingcis.nl).
- Aangifte doen bij de politie.

### 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, overeenkomstig 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 de maatregelen die wij hebben getroffen.

### 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 [fraudemelding@zlm.nl](mailto:fraudemelding@zlm.nl).