

BELEID

Fraudebeleid

Datum

30 augustus 2021

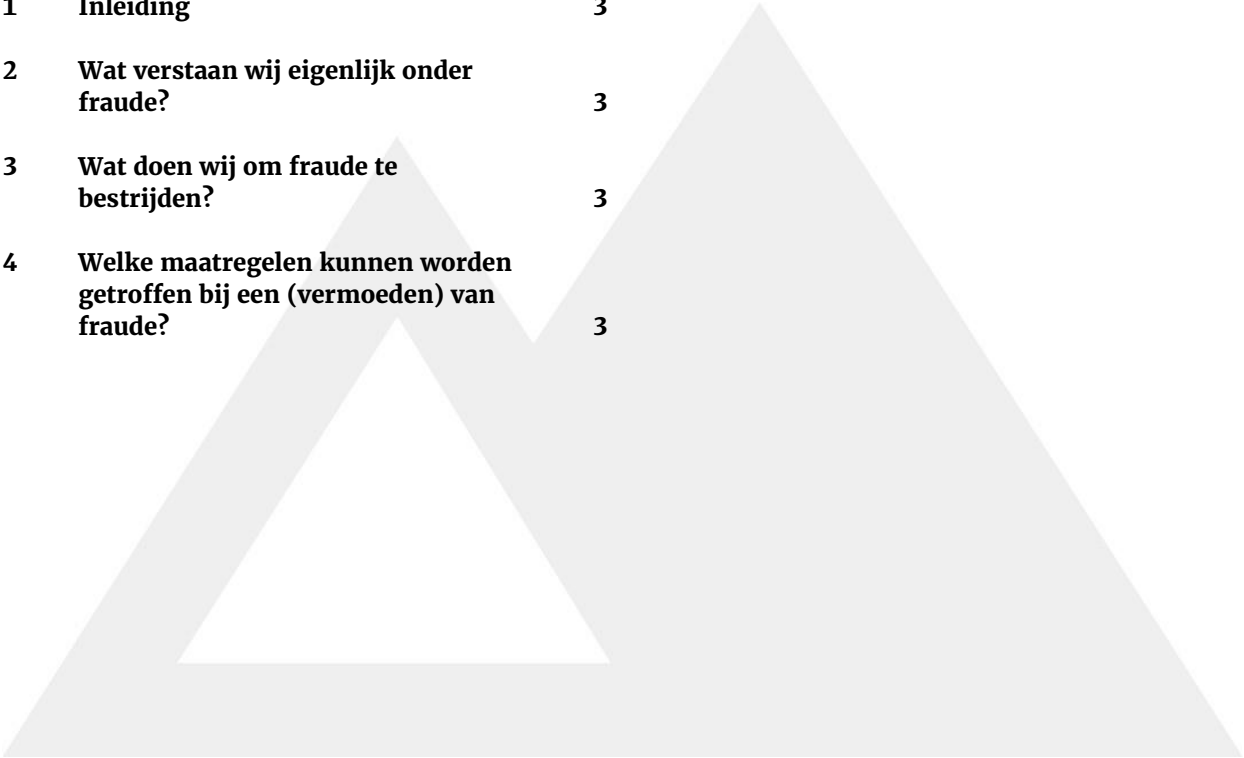


Afdeling Compliance

Auteur: Specialist Compliance, Quality & Risk
Adviseur: Fraudecoördinator
Taak WRV: FRA-02
Ingangsdatum: 1 september 2021
Status: Definitief
Versie: 1
Datum goedkeuring: 30 augustus 2021
Actualisatiedatum: 30 augustus 2023

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Wat verstaan wij eigenlijk onder fraude?	3
3	Wat doen wij om fraude te bestrijden?	3
4	Welke maatregelen kunnen worden getroffen bij een (vermoeden) van fraude?	3



1 Inleiding

Vertrouwen is de basis voor een goede relatie met onze klanten. Uit diverse onderzoeken blijkt dat een kleine groep klanten dit vertrouwen misbruikt door fraude te plegen. Dit heeft een negatieve invloed op de schadelast en daarmee het resultaat van onze volmacht portefeuille. Om deze reden hanteren wij dan ook een actief bestrijdingsbeleid op het gebied van fraude.

2 Wat verstaan wij eigenlijk onder fraude?

Onder fraude wordt verstaan: *'het opzettelijk misleiden van een verzekeraar om een uitkering te verkrijgen of te behouden onder een verzekeringspolis zonder dat er rechtens een recht op uitkering of andere prestatie bestaat.'*¹

Bij fraude kunt u denken aan onderstaande voorbeelden:

- het niet eerlijk opgeven van informatie aan verzekeraar;
- het aanbrengen van wijzigingen op aankoopnota's;
- meer claimen dan de werkelijk geleden schade;
- een afgewezen schade nogmaals indienen, met een andere toedrachtomschrijving;
- het opzettelijk veroorzaken van schade en doen alsof het een ongeluk was.

3 Wat doen wij om fraude te bestrijden?

De volgende maatregelen hebben wij getroffen om fraude te bestrijden:

- Wij besteden in onze acceptatie- en schadebehandelingsprocedures aandacht aan het signaleren en controleren van fraudeaspecten en fraude-indicatoren. Hierbij hanteren wij als leidraad het Spoorboekje Fraudebeheersing voor Gevolmachtigden. Dit Spoorboekje is ook voor alle medewerkers toegankelijk middels ons intranet.
- Maandelijks voeren wij Compliancy Checks en Fish-nacontroles uit op onze gehele database. Deze gegevens leveren wij vervolgens aan bij Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Bij CIS wordt door middel van de FISH schadehistorie en specifieke fraude geregistreerd waardoor andere verzekeraars worden gewaarschuwd.
- Op kwartaalbasis voeren wij managementcontroles uit om fraude achteraf te signaleren. Deze managementcontroles zijn onderdeel van de Interne Controles.
- De fraudezaken bespreken wij met onze betrokken acceptanten en schadebehandelaars om kennis en bewustzijn te bevorderen.
- Een fraudecoördinator is aangesteld.

4 Welke maatregelen kunnen worden getroffen bij een (vermoeden) van fraude?

Als er sprake is van een (vermoeden) van fraude kunnen wij de volgende maatregelen treffen:

- het melden van een (vermoeden) van fraude bij onze fraudecoördinator. Onze fraudecoördinator houdt deze meldingen bij in een frauderegister.
- het schriftelijk melden van een (vermoeden) van fraude binnen drie werkdagen bij de volmachtgever conform de checklist uit het Spoorboekje Fraudebeheersing. Dit vermoeden van fraude kan bijvoorbeeld zijn ontstaan in het acceptatieproces,
- alle verzekeringen van verzekerde worden beëindigd;
- een melding bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (CBV) van het Verbond van Verzekeraars;

¹ ECLI:NL:HR:2014:942, r.o. 3.4.3.

- Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling (SODA) kan namens ons een standaard schadevergoeding van € 532,- verhalen op de fraudeurs;
- aangifte doen bij de politie.

