

## Fraudebeleid BSB Volmachten

Fraude tast het imago van de verzekeringsbranche en met name van ons eigen volmachtbedrijf aan. Daarnaast heeft fraude en onmiskenbare invloed op de schadelast.

Om een beeld te krijgen bij de omvang van fraude vermelden wij onderstaand wat kerncijfers:

- Bij schadeverzekeringen wordt op jaarbasis ca. 900 milj. euro gefraudeerd;
- Het aandeel in de volmachtmarkt is ca 180 milj. euro;
- Ongeveer 10% van alle claims is frauduleus;
- Minder dan 1% van de fraudezaken wordt aangemeld bij fraudeloket;
- 12% van consumenten zegt zelf te frauderen (Bron: CVS consumentenmonitor 2007);
- Bijna de helft van de bevolking zou zich schuldig maken aan verzekeringsfraude (Bron: CVS consumentenmonitor 2007).

### De definitie van fraude

"Het misbruik maken van een verzekeringsproduct of dienst door de verzekeringnemer of verzekerde of begunstigde om een uitkering (in geld of natura) te verkrijgen waarop men geen recht heeft".

### Beleid

Wij tolereren geen enkele vorm van fraude. Hoewel het de verantwoordelijkheid is van de directie om te komen tot een goed fraudebeleid en zorg te dragen voor passende maatregelen is het van belang dat iedereen binnen ons bedrijf bekend is met de relevante aspecten van fraude en dat het fraudebewustzijn wordt gestimuleerd en gedragen door alle medewerkers.

Als fraudecoördinator is de feitelijk leider van het volmachtbedrijf aangesteld. In geval van een gesignaleerde (mogelijke) fraude wordt de feitelijk leider van het volmachtbedrijf geïnformeerd door de signalerende medewerker.

Wij besteden in onze procedures en instructies aandacht aan het signaleren en controle op fraude aspecten en -indicatoren. Medewerkers worden geïnformeerd over deze indicatoren en op welke wijze deze kunnen worden toegepast. Daarnaast wordt iedere nieuwe verzekering gecontroleerd in het Fraude- en Informatie Systeem Holland. Het Spoorboekje Fraudebeheersing voor de gevolmachtigd agent is opgenomen in ons organisatiehandboek en bekend bij- en beschikbaar voor- onze medewerkers.

Naast de door ons gevoerde procescontroles zorgen wij voor een aantal managementcontroles om fraude achteraf te signaleren. Indien door ons interne fraude wordt geconstateerd wordt gehandeld zoals vermeld in de procedure Incidenten. Van fraude wordt altijd aangifte gedaan bij Justitie.

### Terugvorderen kosten bij fraude

Voor de interne onderzoekskosten geldt bij schadeclaims een standaard schadevergoeding van € 532. Dit bedrag wordt door SODA (Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling) verhaald. Bovenop het standaardbedrag kan SODA namens de verzekeraar ook overige gemaakte kosten of ten onrechte betaalde schade terugvorderen. Daarnaast kunnen wij 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](http://www.so-da.nl).

