

Fraudebeleid Hoeijmakers Assuradeuren BV

Voorbeelden van fraude

- Het niet eerlijk opgeven van informatie
- Het niet eerlijk vertellen van wat er is gebeurd
- Het veranderen van bedragen op nota's
- Meer claimen dan de geleden schade
- Een afgewezen schade nogmaals claimen

Via de premie betaalt de niet-frauderende klant mee aan het fraudegedrag van anderen. Dit willen we natuurlijk voorkomen. Ook daarom doen wij aan fraudebestrijding.

Opsporing fraude

- Verzekeraars werken met kennissystemen, die zijn ingericht om fraudes te detecteren
- De markt verzamelt schadehistorie en specifieke fraudeinformatie in een marktbreed systeem (FISH), dat de opsporing van fraude beter mogelijk maakt
- Verzekeraars en gevolmachtigden voeren controle uit conform de Sanctiewet (Freezelist)
- Medewerkers vervullen een 'poortwachtersfunctie' m.b.t. nieuwe klanten, nieuwe verzekeringen en mutaties
- Acceptanten en schadebehandelaars maken gebruik van fraude-indicatoren en scorelijsten
- Interne dossiercontroles
- Periodieke analysering van managementinformatie

Onze klanten ondervinden daar de voordelen van. We versnellen namelijk met deze maatregelen het acceptatie- en schadebehandelingsproces en bieden daarmee een hoger serviceniveau.

Werkwijze bij vermoeden / constatering van fraude

- Zodra een medewerker met (een vermoeden van) fraude wordt geconfronteerd meldt hij/zij dit bij de fraudecontactpersoon.
- De fraudecontactpersoon onderzoekt het fraudegeval en registreert het. Tevens informeert de fraudecontactpersoon de feitelijk leider volmacht en directie.
- Per incident wordt beoordeeld of de fraudecoördinator van de verzekeraar wordt ingelicht c.q. het dossier overgedragen wordt aan de verzekeraar.
- De fraudecontactpersoon neemt, indien noodzakelijk, maatregelen tegen de klant en/of medewerker die de fraude heeft gepleegd.
- De directie beoordeelt of maatregelen moeten worden genomen op het gebied van de administratieve organisatie en interne controle om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.

In onderstaande gevallen geldt de verplichting tot melding aan AFM van fraude binnen de eigen organisatie:

- Aangifte bij justitie heeft plaatsgevonden
- Het voortbestaan van ons bedrijf zou kunnen worden bedreigd
- Verwachte publiciteit waardoor reputatieschade kan ontstaan
- Gegeven de ernst, de omvang en de overige omstandigheden de AFM redelijkerwijs behoort te worden geïnformeerd.

Als gevolmachtigde moet ook melding worden gedaan van fraude door bemiddelaars. De informatie die verstrekt dient te worden dient minimaal te bevatten:

- Feiten en omstandigheden van de fraude
- Informatie over de medewerker en/of klant welke gefraudeerd heeft
- Genomen maatregelen n.a.v. de fraude

Als er sprake is van fraude, dan nemen wij een aantal maatregelen, zoals:

- De schade wordt niet vergoed of - indien reeds betaald - teruggevorderd
- Opzegging van de verzekering. Dat kan ook gelden voor andere verzekeringen die bij ons zijn ondergebracht.
- Uitsluiting van andere verzekeringen in de toekomst
- De verzekeraar plaatst de fraudeur op een interne incidentenlijst
- We melden fraude aan bij de Stichting CIS, die een 'incidentenregistratie' bijhoudt. Dit register wordt ook door andere verzekeraars in Nederland geraadpleegd. Meer hierover staat vermeld in het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen. Meer informatie over de Stichting CIS: www.stichtingcis.nl
- Aangifte bij de politie