

## 4. Fraude Beleid, Beheersing en - Bestrijding

---

Er bestaat een actief beleid betreft fraude beheersing en bestrijding. Medewerkers dienen ten alle tijden de fraude-indicatoren in de gaten te houden en actief gebruik te maken van het Spoorboekje en FISH.

### Fraudebeleid

Er zijn fraude-indicatoren voor acceptatie vastgelegd die acceptanten dienen te volgen. Deze indicatoren zijn opgenomen in **bijlage 27**, en zijn toegankelijk voor alle medewerkers op het intranet. Daarnaast is er ook een fraudeprotocol toegankelijk die medewerkers kunnen raadplegen, zie **bijlage 28**. Tevens wordt er ook gebruik gemaakt van het Spoorboekje, zie **bijlage 29**. Geconstateerde fraude wordt bewaard en opgeslagen, zie **bijlage 30**. Binnen de organisatie is een fraudecontactpersoon aangewezen zie **bijlage 1**.

### Fraude toetsing

Iedere medewerker van zowel de afdeling acceptatie alsmede de afdeling schade is verantwoordelijk voor de toetsing op mogelijke fraude. Bij iedere nieuwe verzekering, alsmede een naamswijziging dient een medewerker te toetsen aan de hand van FISH. Naast nieuwe verzekeringen en naamswijzigingen dienen medewerkers ook bij schade te toetsen aan de hand van FISH. Na twee maanden vindt er een hercontrole plaats, waarbij alle nieuwe verzekeringen, naamswijzigingen en schades wederom worden getoetst aan de hand van FISH. Daarnaast wordt er periodiek getoetst conform de Sanctiewet. (**Bijlage 78 en 79(UBO)**), de gehele portefeuille wordt getoetst door middel van Atosi. Hits in Atosi worden gecontroleerd en indien correct gemeld bij de fraudecoördinator, hits die onjuist zijn worden bewaard.

### Fraudecoördinatie

Zowel de volmachtbeheerder alsmede de directie dienen op de hoogte gesteld te worden bij een vermoede tot, of constatering van fraude. De volmachtbeheerder is de fraudecoördinator en zal het contact met de volmachtgevers coördineren. Met de volmachtgever wordt overlegd over de verdere handelwijze en communicatie naar de klant.

### Fraudebeheersing

In **bijlage 20** bevindt zich de incidentenprocedure hierin wordt de doelstelling, verantwoordelijkheden en bevoegdheden besproken. Tevens wordt de werkwijze bij het vaststellen van een incident beschreven, dit betreft de verschillende type incidenten, manier van rapportage en eventuele melding aan derden. **Bijlage 21** bevat het incident registratie formulier, deze dient bij het vast stellen van een incident ingevuld en afgegeven te worden aan de directie ter controle en afhandeling.

Bij nieuwe klanten wordt er door ANVA gecheckt of er uitval is. Zo ja, dan ontvangt Volmachtbeheerder een notificatie. Market Scan levert overigens de data 4 keer per jaar en ABZ onderzoekt de desbetreffende data. Mocht daar uitval zijn, dan ontvangt IFA een notificatie van ABZ. Als er een FISH-melding is wordt er gestreefd binnen 14 dagen actie te ondernemen en deze melding te onderzoeken (*Bijlage 78* aangepast 13/9/2019).

### **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 staat op [www.so-da.nl](http://www.so-da.nl).