



De afgelopen weken was fraude met verzekeringen weer volop in het nieuws, mede naar aanleiding van de presentatie van het Deltaplan Fraude Aanpak van het Verbond van Verzekeraars. In dit artikel schetsen Jeroen Morrenhof en Christian van Leeuwen (Mobilee Consultancy) de huidige status van fraudebestrijding bij verzekeraars en tussenpersonen en doen ze aanvullende suggesties voor de aanpak van fraude.

Fraudeurs doen ook marktonderzoek!

Elke verzekeraar heeft inmiddels een fraudecoördinator, of een afdeling speciale zaken of veiligheidszaken. Kleine tot middelgrote verzekeraars zijn vooral actief met het trainen van de bewustwording onder medewerkers om fraude beter te kunnen detecteren. Ook het krijgen van inzicht in de te hanteren fraude-indicatoren heeft de aandacht van deze groep verzekeraars. Dit is echter meestal nog niet zo uitgewerkt als bij de grotere collega's.

Die zijn vaak al een stap verder en pakken fraude meer systematisch aan. Dit gebeurt bijvoorbeeld door een fraudebeheersplan een prominente plek in het primaire werkproces te geven. Er is een duidelijk ingericht fraudeproces en er worden heldere fraude-indicatoren gebruikt.

Intermediair

De aandacht van tussenpersonen voor fraudebestrijding is vooralsnog beperkt, vooral bij kleine en middelgrote assurantiëkantoren. We zien al wel meer initiatief bij de volmachtneemers die, omdat ze dicht bij de klant zitten, bij uitstek in staat zijn om fraudesignalen op te pikken.

Verzekeraars en intermediair houden elkaar hier in een wurggreep. Het intermediair wil zijn relatie met de klant niet op het spel zetten, terwijl de verzekeraars het intermediair nodig hebben om hun marktaandeel veilig te stellen. Niet voor niets opteert Edwin Velzel (AM 4, pag. 18) voor een constructie die ervoor zorgt dat de tussenpersoon zijn vermoeden ergens kwijt kan zonder te worden geschaad in zijn klantrelatie.

Marktonderzoek

In aanvulling op het Deltaplan van het Verbond willen wij de branche een aantal tips geven om fraudebestrijding nu ook daadwerkelijk op te pakken. Allereerst zouden verzekeraars meer doordrongen moeten zijn van het besef dat fraudeurs ook marktonderzoek doen. Zij weten beter dan wie ook, waar op welke manier gefraudeerd kan worden.

De bedrijfstak maakt het voor hen ook goed mogelijk om dit te doen, doordat maar een beperkt aantal verzekeraars redelijk trouw fraudegevallen meldt bij de betreffende loketten. Maar ook doordat weinig gebruik wordt gemaakt van deze loketten bij acceptatie en afhandeling van schade. Als deze controledichtheid niet omhooggaat, wordt het fraudeurs gemakkelijk gemaakt.

Verder blijkt uit het onderzoek van het

Verbond dat de meeste verzekerden niet onder de indruk zijn van de verwachte controle door hun verzekeraar: een grote meerderheid (65-70%) denkt dat risicoanalyse goeddeels afwezig is en de pakkans laag. Dit betekent dat van degenen die niet spontaan nalevingbereid zijn, een gedeelte tot fraude zal willen overgaan.

Aanpak

Wie wil starten met een gestructureerde aanpak van fraude, moet aandacht besteden aan vier aspecten: de medewerker, het proces, de informatie/kennis en de software/technologie.

Voor de medewerkers zijn er trainingen

Het Deltaplan

Het Deltaplan Aanpak Fraude bevat vijf projecten die gezamenlijk moeten zorgen voor een vertienvoudiging van de pakkans van fraudeurs en een verdubbeling van de gedetecteerde fraudeomvang.

Het eerste project behelst versterking van het imago van de bedrijfstak en van de relatie die verzekeraars hebben met de samenleving.

Acties zijn onder meer het ontwikkelen van eenvoudige, heldere polisvoorwaarden en voorlichting over fraudeaanpak.

Het tweede project is versterking, sturing en borging van fraudebeheersing in de bedrijfsorganisatie. Acties zijn onder meer de ontwikkeling van resultaatgerichte targets en herijking van de positie van de fraudecoördinator.

Versterking van fraudepreventie en afschrikking is het derde project. Als acties worden genoemd het structureel raadplegen van databanken tijdens het acceptatieproces en het standaard beëindigen van de relatie na fraude.

Project vier is de verbetering risicoanalyses en detectie. Op het actielijstje staan onder meer fraudepreventieve productaanpassingen, inzet van toedrachtonderzoekers en samenwerking met politie en andere opsporingsdiensten.

Verbetering van de bewijsbaarheid is het laatste project. Hiervoor krijgen experts en herstelbedrijven meer signaleringsverantwoordelijkheid.

en workshops om de bewustwording ten aanzien van fraude te vergroten of om communicatievaardigheden te verbeteren. Herhaling is noodzakelijk; veel medewerkers geloven nog steeds niet dat fraude voorkomt.

De intern gehanteerde (harde en zachte) fraude-indicatoren moeten worden teruggekoppeld naar de medewerker. Zodoende krijgt hij inzicht in die indicatoren en zal hij ze eerder toepassen. En koppelresultaten terug. Een opmerking van een medewerker als: 'Ik hoor nooit iets terug op mijn fraudemeldingen', is funest voor toekomstige meldingen. Dit is één van de grootste valkuilen voor een effectieve detectie en repressie van fraude.

Proces en organisatie

In het beleid van de organisatie moet rekening worden gehouden met het fraudeproces. Zo moet er een goed beheersplan zijn. Immers, bij fraudebestrijding gaat het voor 80% om preventie en voor niet meer dan 20% om 'boeven vangen'.

Preventie van fraude begint bij de fraudegevoeligheid van de producten zelf en vraagt daarom aandacht bij de productontwikkeling. Verder moeten potentiële fraudeurs zoveel mogelijk al bij de 'voordeur' worden tegengehouden, bij de acceptatie dus. Een ander belangrijk aandachtspunt is de positie van de fraudecoördinator. Veelal is zijn positie onduidelijk en staat hij te ver van de werkvloer af. De coördinator moet een rechtstreekse lijn hebben naar de hoogste baas en vertegenwoordiging op of dicht bij de afdelingen in de vorm van fraudecontactpersonen.

Informatie

Op het gebied van informatie en kennis is het essentieel om eenduidige fraude-indicatoren te definiëren met daaraan gekoppeld een procedure om deze indicatoren actueel te houden. Ze kunnen worden toegepast door de medewerker zelf of door middel van een detectiemodule.

Om fraude automatisch te kunnen detecteren, hoeft niet opnieuw het wiel te worden uitgevonden. Zo heeft het Verbond een set fraude-indicatoren beschikbaar en is ook bij andere partijen (waaronder Friss) een overzicht beschikbaar.

Het is verstandig om niet meteen de volledige set te implementeren, maar eerst met de indicatoren die belangrijk zijn voor de eigen organisatie en met gegevens die relatief eenvoudig beschikbaar zijn. Van daaruit kan de set worden uitgebreid, mede op basis van de opgedane ervaringen.

Naast deze marktinformatie bevelen wij aan om ook de zwakheden van de eigen organisatie te onderzoeken. Onze tip: zet een aantal experts in een hok en vraag ze te denken als een fraudeur. Hoe zouden zij dit aanpakken?