

CMC: Opzet en uitvoering van het Deltaplan Fraudebeheersing voor individuele Verzekeraars

Fraudebeheersing als taakstelling

De meeste verzekeraars hebben zich middels het Protocol verbonden om fraude te beheersen. Daartoe zijn fraudecoördinatoren aangesteld en zijn er afdelingen fraude opgezet, vaak onder de naam 'speciale zaken'. Tegelijk is duidelijk dat verzekeraars nog een aantal stappen moeten zetten om een 'in control' situatie te kunnen claimen. Het onlangs geformuleerde Deltaplan is een oproep om hernieuwd serieus werk van fraudebeheersing te maken. Dit plan is gebaseerd op een uitgebreide studie die CMC voor het Verbond van Verzekeraars heeft verricht in 2005. Hieruit blijken twee zaken:

- het probleem van fraude binnen schade is groot, zowel qua fraudefrequentie als fraude-omvang;
- de fraudebeheersing binnen verzekeraars kan nog een stuk beter.

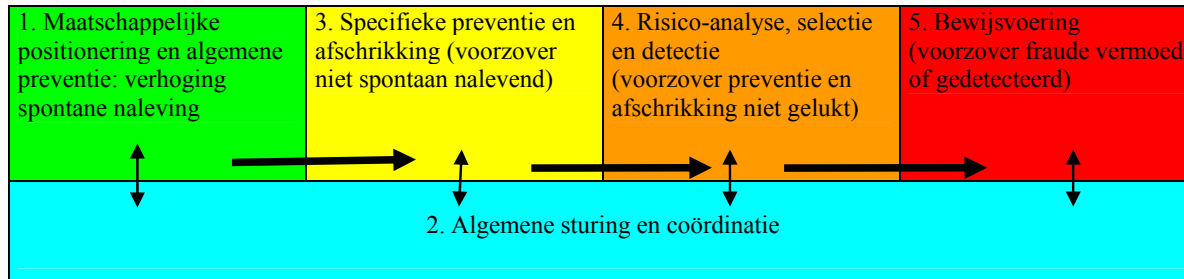
We zullen kort toelichten hoe de producten en diensten van CMC aansluiten bij het Deltaplan en hoe we u kunnen helpen om de noodzakelijke stappen te zetten om tot adequate fraudebeheersing te komen.

Het Deltaplan

Het Verbond geeft aan het Deltaplan de overkoepelende doeleinden mee: a) de pakkans vertienvoudigen en b) de gedetecteerde fraudeomvang verdubbelen. Deze doeleinden zijn vertaald in een aantal subdoelen voor 5 verschillende projecten. Binnen deze projecten zijn in totaal zo'n 54 concrete acties geformuleerd, waarvan 30 op het niveau van individuele verzekeraars en 24 op het niveau van het Verbond. De einddoelen moeten volgens het Deltaplan in juni 2008 gehaald zijn.

Kort gezegd komen de vijf projecten neer op het goed beheersen van de fraudeketen, van preventie tot afschrikking tot detectie en bewijsvoering. De volgende figuur laat deze samenhangende keten zien.

Vijf projecten gericht op de verschillende fasen van fraudebeheersing: van preventie tot bewijsvoering (1, 3, 4 en 5) met overall sturing en coördinatie (project 2)



In feite geven de verschillende projecten en acties een totaal overzicht van wat u allemaal op het gebied van fraudebeheersing kunt verbeteren.

Wat heeft CMC al gedaan en wat kunnen we doen voor verzekeraars

CMC werkt al jaren voor verzekeraars in het kader van fraudebeheersing. Voor veel verzekeringsproducten zijn specifieke fraude-kwetsbaarheidsanalyses uitgevoerd op gebieden als schade, zorg, sociale zekerheid, leven, bank en intermediairen. Naast de kwetsbaarheidsanalyse hebben we de afgelopen jaren nog twee producten ontwikkeld:

- ❑ Management informatie module: een meer overall gerichte analyse van alle producten en diensten binnen een business unit. Op basis van deze analyse kan men prioriteren en sturen;
- ❑ FraudeAlert (FA): een geautomatiseerd instrument dat helpt bij het automatisch beoordelen van claims, bedrijven of personen op hun fraudegevoeligheid. Uw selectie en detectie van fraude zal hiermee met sprongen omhoog gaan. FraudeAlert is samen ontwikkeld met Getronics PinkRocade. Hiermee wordt de expertise van CMC gekoppeld aan een grote ICT-speler die goed bekend is met de automatiseringsproblematiek bij verzekeraars.

De drie instrumenten, FraudeKwetsbaarheidsAnalyse, Management Informatie Module, en FraudeAlert, vormen samen onze zogenaamde ToolKit Fraudebeheersing. Alle instrumenten (of tools) kunnen we projectmatig voor u inzetten. Deze projecten kennen een korte doorlooptijd, relatief lage kosten en een

CMC

Compliance Management Consultants

hoog rendement. We kunnen de tools ook in licentie overdragen, als een software pakket met handboek, training en helpdesk op de achterhand, zodat u structureel zelf uw risicobeheersing kunt verbeteren en monitoren.

CMC en de uitvoering van een Deltaplan voor individuele verzekeraars

Het is aan de individuele verzekeraars om zelf te bepalen hoe het Deltaplan voor de eigen organisatie te implementeren. Een en ander zal afhangen van een ieders huidige situatie en de doeleinden voor schadelastbeheersing, beheersing van reputatierisico's en maatschappelijke verantwoordelijkheid. CMC kan met zijn expertise en de hierboven genoemde tools veel betekenen voor verzekeraars. Zo kunnen we per fase in het fraudebeheersingsproces de volgende zaken met u op orde brengen.

DOELEINDEN EN ACTIES OP NIVEAU VAN VERZEKERAARS EN BRANCHE
Acties project 1. Imago en relatie met klanten
1. fraudegevoeligheidstoets bij productontwikkeling;
2. kwalificatie bestaande producten op misbruikrisico, zonodig gevolgd door fraudepreventieve productaanpassingen;
Acties project 2. Sturing en borging fraudebeheersing
1. ontwikkeling van rapportagelijnen fraudebestrijding t/m hoogste niveau; fraude onderdeel van management-stuurinformatie (kengetallen, Balanced Scorecard e.d.);
2. ontwikkeling van kengetallen voor omvang, kwaliteit effectiviteit van de drie basiscomponenten preventie, afschrikking en detectie; ontwikkeling van targets voor resultaatgerichte fraude aanpak;
Acties project 3. preventie en afschrikking (acceptatie)
1. structureel (geautomatiseerd) raadplegen van relevante registers in het acceptatieproces;
2. (geautomatiseerd) gebruik van kennissystemen ter signalering van ongewenste (fraude-)risico's in het acceptatieproces;
Acties project 4. verbeteren processen van risico-analyse, selectie, detectie en afdoening
1. verbetering van het selectie- en detectieproces in relatie tot het primaire proces; verdere en systematische ontwikkeling/implementatie van (fraude)risico-indicatoren;
2. risicomodellering (first) offenders en fraudevormen door (geautomatiseerd) gebruik van kennissystemen ter signalering van (fraude-)risico's in het acceptatie- en schadeafhandelingsproces;
Acties project 5. Verbetering bewijsbaarheid
1. neerleggen signaalverantwoordelijkheid ook bij schade-experts en schadeherstelbedrijven;
2. toevoegen of inbouwen van vragen in acceptatie- en schadebehandelingsdialoog, waardoor signalering en bewijsvoering van fraude verbeterd wordt

Uiteraard maken we onze producten en diensten op maat. De verzekeraar, directie, business unit en speciale zaken, bepalen waar de behoeften en ambities liggen. CMC maakt samen met hen een verbeterplan met concrete doeleinden, fasen, beheersbare kosten en verwachte opbrengst.

Visie van CMC

Onze visie op verbetering van fraudebeheersing is simpel:

- *integraal*: de hele keten van fraudebeheersing, van productontwikkeling tot preventie tot detectie moet in samenhang op hoger niveau worden gebracht;
- *inhoud en ICT samen*: slimme ICT is alleen slim, effectief en efficiënt, als er goede kennis van risico's in verwerkt wordt;
- *beheersbaar*: organisatie, sturing en processen dienen op elkaar te worden afgestemd.

Tot slot

ToolKit Fraudebeheersing kan u veel opleveren. U kunt een eenmalig project doen maar u kunt ook een licentie kopen op de methodiek en software. Project en implementatie kunnen snel starten. Door nu in fraudebeheersing te investeren, kunt u bezig blijven met wat u als uw eigenlijke doel ziet: verzekeren, groeien en door groei of kostenbeheersing uw rendement verhogen.

Informatie

CMC/T11 Company, de Ruijterkade 128, 1011 AC Amsterdam
Postbus 2681, 1000 CR Amsterdam, www.t11.net
tel. 020-5200420; Dick Ruimschotel of Gertjan van der Hoeven