

Fraudebeheersingsbeleid

Zoals iedere financiële instellingen hebben ook zorgverzekeraars te maken met fraude. Bij fraude dient een verzekerde of zorgverlener bijvoorbeeld een rekening voor zorgkosten in, terwijl die kosten in werkelijkheid nooit gemaakt zijn. Iemand die fraude pleegt, wil hiermee zelf voordeel behalen. Maar uiteindelijk hebben andere verzekerden hier nadeel van. Fraude is dus niet alleen maatschappelijk ongewenst gedrag, het heeft uiteindelijk ook invloed op de premie die u voor uw zorgverzekering moet betalen.

Wat doet CZ om fraude te voorkomen?

Fraudebeheersing is het beperken en voorkomen van fraude. Fraudebeheersing is een vast onderdeel van de bedrijfsvoering van CZ:

- Bij alle fraudegevoelige bedrijfsprocessen kijken we wat de risico's zijn. Dit heet 'risicoanalyse'. Zonodig treffen we maatregelen in onze administratie.
- We controleren jaarlijks de zorgkosten die worden ingediend. Dit heet 'gestructureerde controlecyclus'.
- Alle CZ-medewerkers leren door voorlichting hoe zij fraude kunnen herkennen.
- Jaarlijks stellen we een 'fraudebeheersingsplan' op. In dit plan staat een terugblik op de fraudebeheersing van het voorafgaande jaar en (op basis van de laatste ontwikkelingen) een plan van aanpak voor het nieuwe jaar.

Wat doet CZ om fraude aan te pakken?

Is er ondanks al deze voorzorgsmaatregelen toch een vermoeden dat een klant van CZ fraudeert? Dan pakken we dit gericht aan. CZ heeft hiervoor het Bureau Bijzonder Onderzoek opgericht. Dit is een onafhankelijke afdeling die onderzoek doet naar gevallen van fraude ('incidenten'). Bureau Bijzonder Onderzoek onderzoekt ieder incident zorgvuldig ('incidentenonderzoek'). Ze houdt daarbij rekening met de wetten en regels die gelden voor fraudeonderzoek.

Welke maatregelen zijn mogelijk bij fraude?

Afhankelijk van de uitkomsten van een fraudeonderzoek kan CZ maatregelen treffen. Hierbij geldt dat CZ in principe fraude nooit accepteert ('zero tolerance'). Wordt fraude vastgesteld, dan zal een verzoek om vergoeding worden afgewezen. Daarnaast kan CZ ervoor kiezen aangifte bij de politie te doen, de overeenkomst (polis) te beëindigen of de relatie op te zeggen. Als dit relevant is, zal CZ de fraude melden aan landelijke databanken. Deze databanken vallen onder de privacywetgeving en zijn aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Door deze registratie kan worden voorkomen dat iemand die fraude heeft gepleegd zich bij een andere verzekeraar weer kan verzekeren. Tenslotte zal CZ de (financiële) schade zoveel mogelijk verhalen op de veroorzaker daarvan.