





Nancy Carels-Koorn en Roelof Visscher  
over fraudeprotocol PIFI

# 'Het PIFI helpt ons fraudes nog beter te bestrijden'

Tekst Martin Veldhuizen

**Het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) regelt de uitwisseling van gegevens over incidenten zoals fraude en misleiding, tussen financiële instellingen. De verzekeringsbranche doet er verstandig aan het protocol te koesteren, zeggen Roelof Visscher, manager Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit, en Nancy Carels-Koorn, manager Volmacht en Fraude bij Ansvar/Turien. "Het PIFI helpt ons fraudes nog beter te bestrijden."**

Financiële instellingen als banken, verzekeraars en hypothecaire instellingen worden regelmatig geconfronteerd met fraude en criminaliteit, die voor grote financiële schade zorgen. Eén van de maatregelen om de verliezen te voorkomen en beperken is het PIFI, een waarschuwingssysteem dat financiële instellingen de mogelijkheid biedt om gegevens over frauderende (rechts)personen te registreren en uit te wisselen. Op basis van de uitvoeringswet AVG mogen financiële instellingen niet zomaar gegevens uitwisselen. Het PIFI voorziet in een strikte procedure die informatiedeling over strafrechtelijke persoonsgegevens wél toestaat. Maar het PIFI

geldt alleen voor instellingen die daarvoor een vergunning hebben gekregen van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Gevolmachtigden worden op grond van de financiële wetgeving gezien als dienstverlener en niet als financiële instelling zoals genoemd in het PIFI. Zij kunnen de vergunning daarom niet aanvragen. Maar dat betekent niet dat de volmachtbranche aan de zijlijn toekijkt als het gaat om fraudebeheersing, blijkt uit het gesprek met Roelof Visscher en Nancy Carels-Koorn. Sterker, volmachtkantoren spelen volgens het duo juist een belangrijke rol in het bestrijden van verzekeringsfraude.

# 'Willen wij preventief en repressief kunnen optreden bij verzekeringscriminaliteit, dan moeten we dat met z'n allen doen.'

## Welke rol hebben gevolmachtigden?

**Nancy:** "Wij zijn feitelijk geen partij, maar als deelnemer in de financiële keten wel verplicht conform het PIFI te werken. Verzekeraars kunnen fraude-incidenten registreren in het Extern Verwijzingsregister (EVR). Een volmachtkantoor dat een nieuwe aanvraag ontvangt of een nieuwe medewerker wil aannemen, kan het Extern Verwijzingsregister raadplegen om te controleren of de betreffende persoon geregistreerd staat. De gevolmachtigde moet daarvoor wel aangesloten zijn op de vergunning van zijn risicodrager. Staat de persoon inderdaad geregistreerd, dan kan het volmachtkantoor via zijn risicodrager de aanvullende informatie laten opvragen over het incident. De risicodrager vraagt die informatie op bij de verzekeraar die de melding heeft geregistreerd en als die informatie is verstrekt, dan krijgt de gevolmachtigde van zijn eigen verzekeraar een, overigens dringend, advies."

## Wat kan dat advies zijn?

**Roelof:** "Het advies om het risico niet te accepteren, normaal te accepteren of onder beperkende voorwaarden. Of een sollicitant bijvoorbeeld niet aan te nemen. Maar het protocol is niet gemaakt om mensen zomaar uit te sluiten, je moet echt weten waarom iemand in het register geregistreerd staat. Ook moet er een verband zijn met het risico dat je loopt. Stel dat iemand in het verleden een kleine fraude heeft gepleegd op een kortlopende reisverzekering door iets te veel te declareren. Een aanvraag van die persoon voor een opstalverzekering

mag in principe niet worden afgewezen, omdat de relevantie ontbreekt. Maar als iemand gefraudeerd heeft op een motorrijtuigenverzekering en nu voor een ander motorvoertuig een verzekering aanvraagt, dan mag de aanvraag mogelijk wel worden afgewezen."

## Is dat niet vreemd? Sommige criminelen beginnen toch als kruimeldief?

**Nancy:** "Daar zijn inderdaad genoeg voorbeelden van. Maar ik ken ook situaties waarbij mensen ontzettend geschrokken zijn van hun eerdere fout en je mag verwachten dat ze het nooit meer doen. Accepteer je zo iemand, dan heb je er een klant voor het leven bij."

## Hoe reageert de volmachtbranche op het PIFI?

**Nancy:** "De reacties zijn wisselend. Een veelgehoorde klacht is dat het proces niet efficiënt is. Omdat je als gevolmachtigde informatie over het incident niet rechtstreeks bij de verzekeraar mag opvragen die het incident gemeld heeft, duurt het soms erg lang voordat je duidelijkheid hebt. Ik heb de reactietermijnen weleens bijgehouden en het duurde gemiddeld vijf werkdagen. In een acceptatieproces is dat vanuit klantperspectief niet wenselijk. De communicatie tussen de verschillende partijen moet dus echt sneller. Want als gevolmachtigden omwille van de snelheid in het proces niet navragen bij een frauderegistratie, dan lopen zij een groot risico. Als bij een schade blijkt dat het acceptatieproces niet goed is verlopen, dan kunnen ze daarvoor aansprakelijk gesteld worden."



### Is er een oplossing voor een efficiënter proces?

**Roelof:** "Binnen de waarborgen die de AVG aan het protocol stelt, krijgen wij dat niet voor elkaar. Maar hoewel de wetgeving en Europese dataverordening ons beperkt in het uitwisselen van dit soort informatie, is het binnen de mogelijkheden die de wet wél biedt een prachtig protocol! Naar mijn mening moet de volmachtsector het PIFI daarom koesteren. Willen wij preventief en repressief kunnen optreden bij verzekeringscriminaliteit, dan moeten we dat echt met z'n allen doen."

**Nancy:** "Het is jammer dat de uitvoering van het PIFI beter kan. Want iedereen vindt fraudebeheersing belangrijk. Willen we het goed doen, dan kost dat nu helaas veel capaciteit."

### Schiet het PIFI daarmee zijn doel voorbij?

**Nancy:** "Zeker niet! Ik hoop niet dat gevolmachtigden vanwege het bewerkelijke proces risico's zomaar accepteren, ondanks dat de betreffende klant geregistreerd staat in het verwijzingsregister. Of dat een acceptatieverzoek zonder verdere navraag wordt afgewezen, juist omdat de klant geregistreerd staat. We moeten ons realiseren dat we zonder professionele fraudeafdeling en zonder het protocol, fraude binnen het verzekeringsproces slechts marginaal bestrijden en daarmee een groot financieel risico lopen."

**Roelof:** "In 2020 heeft de fraudeaanpak over de gehele verzekeringsbranche een besparing



opgeleverd van 80 tot 90 miljoen euro, waarvan ongeveer een derde afkomstig is van de volmachtmarkt. Het PIFI helpt ons fraudes nog beter te bestrijden."

**Nancy:** "Iedere gevolmachtigde die fraudebeheersing niet serieus neemt, draagt bij aan te hoge premies. Ik roep iedereen die daartoe de mogelijkheid heeft op een fraudecoördinator aan te stellen. En dan niet iemand die fraudebeheersing er 'even' bij doet, maar voor wie het de belangrijkste taak is."