

Popermo - bestyrelse	
Bilag nr.	3115
Dato	28. aug. 2024

Retningslinje

Forsikringssvindel

Baggrund

En forsikringsaftale bygger på tillid mellem kunden/medlemmet og forsikringsselskabet. Det gælder i forhold til de oplysninger, der ligger til grund for at kunne købe en forsikring. Det gælder også i forhold til indsamling af oplysninger i forhold til en skadessag.

Et medlem har krav på hurtig og effektiv sagsbehandling og at få den korrekte erstatning baseret på medlemmets oplysninger. På samme måde forventer selskabet, at de modtagne oplysninger er korrekte.

En række undersøgelser i forsikringsbranchen gennem årene viser, at der hvert år svindles for milliarder af kroner – det antages at udgøre omkring 8 % af alle skadesudbetalinger. Dette medfører uberettigede erstatninger, og derfor er der behov for, at selskaberne sikrer sig mod unødige tab.

Forsikringssvindel kan næppe undgås, men opstår der mistanke om forsikringssvindel, har selskabet en forpligtelse til at undersøge sagen nærmere.

Finanstilsynet har undersøgt forsikringsselskabernes undersøgelsesmetoder ved personskader. Undersøgelsen har begrænset sig til personskader, idet forsikringssvindlen antages at være størst på dette område. Undersøgelsen konkluderer, at branchens ”kodeks for undersøgelse af sager ved mistanke om forsikringssvindel”, der er udgivet af Forsikring og Pension, ”er i overensstemmelse med Finanstilsynets opfattelser på området.”

Disse retningslinjer gælder for alle de forretningsområder, som Popermo beskæftiger sig med.

Generelt

Popermo vurderer ikke at være eksponeret for forsikringssvindel fra medlemmerne i samme omfang som andre forsikringsselskaber. Dette skyldes medlemmernes særlige jobs inden for Politiet og domstolene, idet svindel ikke blot vil være et straffeanliggende, men også har betydning for jobbet. Desuden hænger vurderingen også sammen med, at Politiforbundet har valgt at lægge Gruppeulykkesforsikringen hos Popermo, hvorfor samhørigheden mellem parterne vurderes at være rigtig god.

Popermo vil derfor kun undtagelsesvis benytte nærmere undersøgelser, hvis der opstår mistanke om forsikringssvindel.

Popermo vil følge Forsikring og Pensions kodeks på området. På en række områder vil der dog være ændringer, så undersøgelser i videst muligt omfang undgås.

Popermo - bestyrelse	
Bilag nr.	3115
Dato	28. aug. 2024

I forretningsgangene i driftsafdelingerne beskrives nærmere fremgangsmåderne ved undersøgelser for forsikringssvindel ud fra følgende betragtninger:

- Enhver undersøgelse vedrørende personskader skal godkendes af direktionen.
- Enhver undersøgelse vedrørende tingsskader skal godkendes af afdelingschefen og rapporteres til direktionen.
- Der undersøges ikke for bagateller.
- Personskader undersøges alene i sager, hvor der er bevis for svindel. Beviset skal være i form af henvendelse fra tredjemand eller forfalskede dokumenter.
- Hvis undersøgelser iværksættes, skal dette ske så nænsomt som muligt.
- Undersøgelser i offentlige registre eller offentlige tilgængelige medier er tilladt.
- På sociale medier er det ikke tilladt at søge venskaber/forretningsrelationer til medlemmet/skadelidte eller dennes venner, naboer, kolleger eller lignende.
- Overvågning af personer er ikke tilladt, hverken fysisk overvågning, fotografering på ikke-offentlige steder eller nogen form for sporing af elektronisk art.
- Aflytninger i lokaler er ikke tilladt.
- Optagelser fra telefonmaster, mobiltelefoner, bilnøgler og andre elektroniske devices kan alene anvendes med et forudgående samtykke fra den/de berørte.
- Optagelser af telefonsamtaler kan bruges i sagsbehandlingen under forudsætning af, at Popermos sagsbehandler/samarbejdspartner deltager i telefonsamtalen.
- Er der foretaget undersøgelser, skal vedkommende have besked på, at undersøgelsen har fundet sted, og dette uanset hvilket resultat undersøgelsen har medført. Reglerne i Persondataloven og EU's Databeskyttelsesforordning skal i denne forbindelse overholdes.

I tilfælde af, at en sag behandles af samarbejdspartner (rådgiver, advokat eller lignende), gælder disse retningslinjer tillige.

Offentliggørelse

På Popermos hjemmeside orienteres om, at undersøgelser anvendes i forbindelse med afklaring af forsikringssvindel. Der oplyses, at Popermo følger kodekset fra Forsikring og Pension.

Rapportering

Bestyrelsen orienteres på førstkommende bestyrelsesmøde, hvis der er igangsat særlige undersøgelser om forsikringssvindel.

Popermo - bestyrelse	
Bilag nr.	3115
Dato	28. aug. 2024

Bestyrelsens revurdering

Bestyrelsen revurderer denne retningslinje, når det er relevant, dog mindst en gang årligt.

Retningslinjerne er vedtaget af bestyrelsen den 28. august 2024.

Torkil Hattel

Michael Bergmann Møller

Flemming Gjelstrup

Kristian Buhl Hansen

Henrik Møller Jakobsen

Christine Brandborg

Kate Kengen

Jeannette Kiirdal Madsen

Jakob Nyborg