

ZNAČAJ VJEŠTAČENJA PRI DOKAZIVANJU PREVARA U OSIGURANJU

THE IMPORTANCE OF EXPERTIZE IN INSURANCE FROUD EVIDENCE

Igor Radojević¹; Darko Mugoša²; Zorka Milić³

XII Simpozijum
"Veštačenje saobraćajnih nezgoda
i prevare u osiguranju"

Rezime: *Osiguranje predstavlja oblast od posebnog društvenog i ekonomskog interesa i po svojoj definiciji predstavlja instituciju koja nadoknađuje štete nastale u društvu, u njegovoj privredi ili kod ljudi, usled dejstva rušilačkih prirodnih sila ili nesrećnih slučajeva. Samo u 2011 godini ekonomski gubici od prirodnih i vještačkih katastrofa bili su najveći do sada i iznose \$ 370 milijardi, dok su isplaćene štete iznosile \$ 116 milijardi. Osim ovakvih gubitaka koji pogađaju osiguranja, dodatni namet predstavljaju razni oblici pokušaja prevara u osiguranju, koji proizvode dodatne gubitke i nepravedne odlive sredstava namijenjenih za isplatu šteta oštećenima koji na to imaju pravo.*

KLJUČNE REČI: VEŠTAČENJE SAOBRAĆAJNE NEZGODE, VEŠTAK, SUDSKI POSTUPAK, PREVARA, OSIGURANJE

Abstract: *Insurance is an area of special social and economic interest and by its definition is an institution that compensates for the damage caused in the society, in its economy or to humans, due to destructive natural forces or accidents. In 2011 the economic losses from natural and manmade disasters were the largest to date and amount to \$ 370 billion, while claims paid were \$ 116 billion. Apart from these losses that affect the insurance, additional expenses are made through various forms of attempted frauds in insurance, which produce additional losses and unjust outflows of funds.*

KEY WORDS: TRAFFIC ACCIDENT EXPERTISE, GRADATION OF THE EXPERTS OPINION, THE PROCESS IN THE COURT, FROUD, INCURANCE

¹ Lovćen osiguranje AD, Podgorica, igor.radojevic@lo.co.me

² Lovćen osiguranje AD, Podgorica, darko.mugosa@lo.co.me

³ Lovćen osiguranje AD, Podgorica, Zorka.milic@lo.co.me

1. UVOD

Osiguranje predstavlja oblast od posebnog društvenog i ekonomskog interesa i po svojoj definiciji predstavlja *instituciju koja nadoknađuje štete nastale u društvu, u njegovoj privredi ili kod ljudi, usled dejstva rušilačkih prirodnih sila ili nesrećnih slučajeva*. Samo u 2011 godini ekonomski gubici od prirodnih i vještačkih katastrofa bili su najveći do sada i iznose \$ 370 milijardi, dok su isplaćene štete iznosile \$ 116 milijardi. Osim ovakvih gubitaka koji pogađaju osiguranja, dodatni namet predstavljaju razni oblici pokušaja prevara u osiguranju, koji proizvode dodatne gubitke i nepravedne odlive sredstava namijenjenih za isplatu šteta oštećenima koji na to imaju pravo.

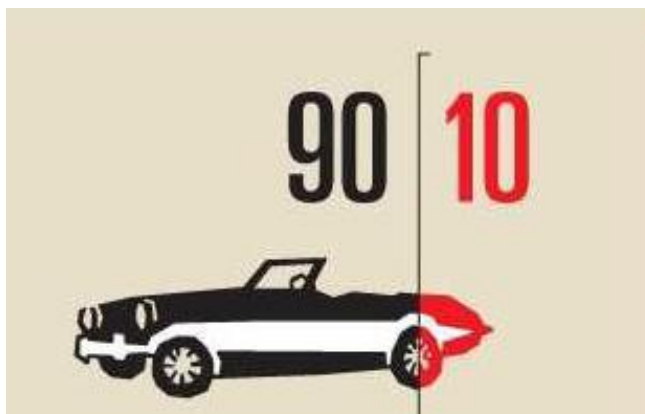
Osiguranje ne može spriječiti nastanak štetnih događaja, ali se pomoću njega može ostvariti posredna ekonomska zaštita koja upravo i predstavlja razlog postojanja osiguranja. Štete koje nastaju kao posledica raznih stihijskih događaja ili nesrećnih slučajeva su brojne i velike. Samo u 2011 godini ekonomski gubici od prirodnih i vještačkih katastrofa bili su najveći do sada i iznose \$ 370 milijardi, dok su isplaćene štete iznosile \$ 116 milijardi. To je drugi najveći iznos ikada isplaćen u toku jedne godine prema podacima SwissRe. Razlog ovakvog broja i iznosa isplaćenih šteta je cunami i zeljotres u Japanu, tornado i orkanski vjetrovi u Sjevernoj Americi. Ovakve katastrofe i isplaćene štete posredno pogađaju sva osiguravajuća društva kroz povećene premije za reosiguranje.

Usled ovakvih gubitaka koji pogađaju osiguranja dodatni namet predstavljaju razni oblici pokušaja prevara u osiguranju, koji proizvode bespotrebne gubitke i nepravedne odlive sredstava namijenjenih za isplatu šteta oštećenima koji na to imaju pravo.

Poslednjih godina, u vremenu trajanja ekonomske krize, svjedoci smo povećanog broja pokušaja prevara u osiguranju, koji značajno prelaze statističke okvire od 10% ukupno isplaćenih šteta.

Prevara predstavlja radnju ili više radnji jednog ili više lica koji za cilj imaju namjeru da sebi ili drugome pribave protivpravnu imovinsku korist ili oštete drugoga. U slučaju prevara prema osiguranju radi se o namjeri ovih lica da lažnim prikazivanjem činjenica i dovođenjem u zabludu osiguravajućeg društva pribave protivpravnu imovinsku korist.

Najčešći slučajevi prevare su u sektoru motornih vozila i to iz osnova auto odgovornosti i auto kasko osiguranja kroz pokušaj naplate ranije nastalih oštećenja koja su već naplaćena kod drugih osiguravajućih kuća, i njih je najteže otkriti, zatim povećavanje obima štete nakon saobraćajnog udesa koji se stvarno dogodio, a nerijetko se dešava da se "fingira" i cijeli događaj.



Okolo 10% osiguravajućih prevara počine organizovane grupe. Nasuprot tome 90% prevara se stvara pumpanjem štete, povećanjem štete od strane oštećenika, povreda i odštetnih zahtjeva izmišljenih putnika.



Šeme prevara u osiguranju

Najčešće šeme prevara u osiguranju uključuju:

- složene namještene nezgode sa vozilima sa tjelesnim povredama kako bi se naplatili iz osiguranja,
- namjerno uništenje imovine ili vozila i lažu osiguravače o nezgodi,
- falsifikovanje medicinske dokumentacije o povredi kako bi pribavili naknadu po invalidnosti, kolektivnim osiguranjima nezgode kroz odštetne zahtjeve za povrede,
- naduvavanje odštetnih zahtjeva i kreiranje lažnih izvještaja o krađi.

Organizovani prevaranti aktivno traže osobe u servisima i zdravstvu koji učestvuju u kreiranju nezgoda koje postoje samo na papiru. Sumnjivi advokati, doktori i agenti osiguranja su takodje često uključeni.

Šteta na papiru obično se izvodi od strane jednog prevaranta i uključuje policiju. Vlasnik prethodno oštećenog vozila izjavljuje policiji da je žrtva nezgode u kojoj je u njega neko udario i pobjegao sa lica mjesta. Oštećenaj na vozilu postoje od ranije ili ih je vlasnik sam ošteti.

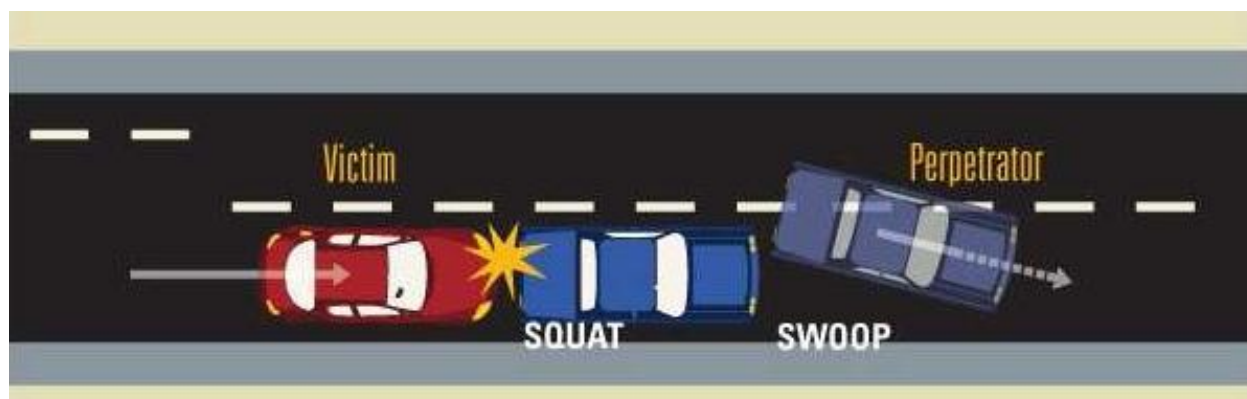
Raskrsnice-izvršilac čeka na raskrsnici usamljeno vozilo sa svojim svjedocima. Izvršilac namjerno udara u stranu vozila koje prolazi ispred njega. Kada policija dodje, lažni svjedoci koji su tu već postavljeni tvrde da je vozilo žrtve prošlo kroz crveno ili pored znaka STOP.



Udar sa strane-Udari sa strane nastaju na prometnim raskrsnicima kod kojih postoji više traka za skretanje ulijevo. Izvršilac skreće ulijevo stalno i čeka žrtvu koja bi skrenula iz svoje trake u njegovu. Kada neko udje u njegovu traku izvršilac dodaje gas i udara u stranu vozila žrtve. Svjedoci i policija su dobrodošli.

Mahanje-Ova vrsta nezgode može da nastane na svakoj raskrsnici gdje dolazi do spajanja više puteva. Izvršilac mahanjem rukom pokazuje žrtvi da ga propušta tj.daje mu pravo prolaska. Kada žrtva počne da ulazi na put izvršilac ubrzava i udara u stranu vozila. Kada policija stigne izvršilac poriče da mu je dao rukom znak da prodje. Pošto žrtva nije imala pravo prolaska pravno je počinila prekršaj.

Organizovane nezgode-nedužne žrtve (fizička lica, vozači kamiona, kombi prevoznici, itd) su cilj organizovanih krugova. Ovi krugovi izvode nezgode upotrebom ranije isplaniranih manevara kako bi namjestili nedužnoj žrtvi udar otkozadi i nezgodu



Iako su kod nas još uvijek sinonim za prevaru u osiguranju štete na motornim vozilima, sve učestalije su i prijave nematerijalnih šteta sa trzajnim povredama vrata i potresom mozga koje su dati medicinskom dokumentacijom, a nijesu se mogle dogoditi prema opisanim saobraćajnim nezgodama. Radnici u osiguravajućim društvima, posebno na poslovima procjene i likvidacije šteta iz osnova osiguranja motornih vozila, danas su često svjedoci da se sa zahtjevom za naknadu štete obraćaju oštećena lica koja to u stvari nijesu

Iz toga razloga osiguravajuća Društva sve više značaja pridaju otkivanju prevara i njihovom sprečavanju. Tradicionalni način analize podataka kroz

statističku obradu je odavno u upotrebi kao metod za otkivanje prevara. To podrazumijeva složene i dugotrajne istrage iz svih domena znanja.

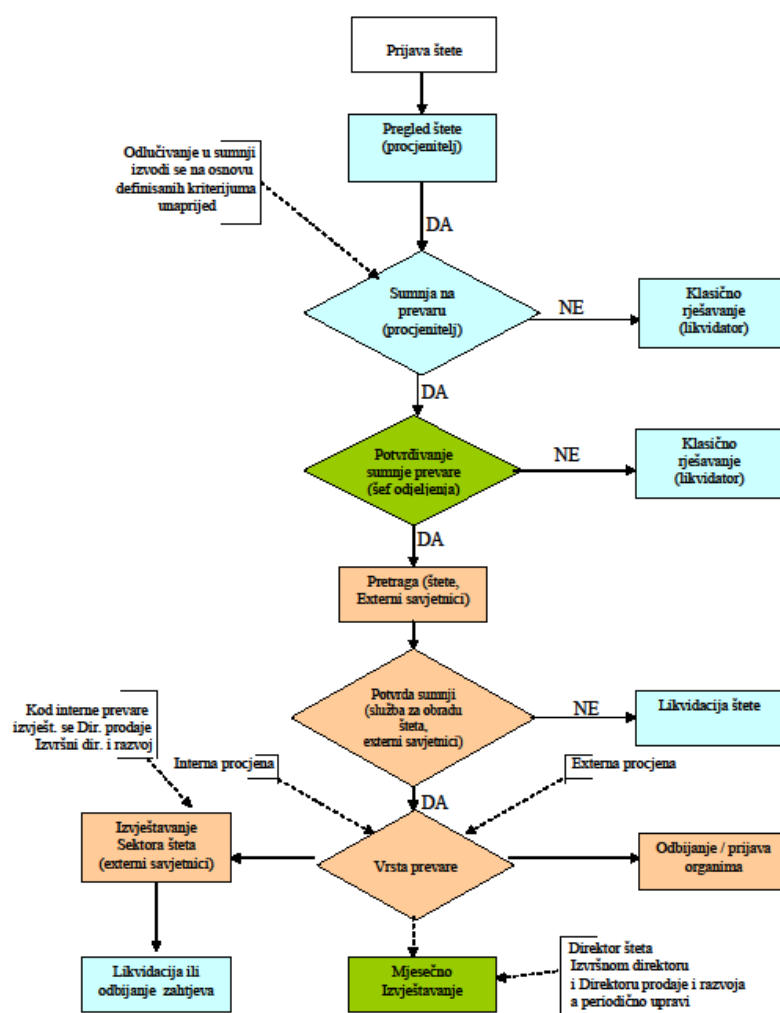
Neki pokazatelji da je odštetni zahtjev prividan:

- Visoki dugovi ili finansijski problemi na strani oštećenika, koje otkrivaju istraživači u osiguravajućim kompanijama preko forenzičke analize,
- Dodavanje ili povećanje osiguravajućeg pokriva neposredno prije nego se šteta dogodi,
- Oštećenje ili kradja starih, istoršenih predmeta ili inventara, ili porodičnog nasljedja za koje je teško utvrditi stvarnu vrijednost,
- Istorija šteta ili prethodnih zahtjeva ii oštećenik koji je neobično miran nakon velikog gubitka,
- Neodstatak zapisnika policije ili sumnjivi ili ručno ispisani računi za popravku ili zamjenu osigurane imovine.

Prevara je stara koliko i čovječanstvo i može se pojaviti u neograničenom broju oblika. Slučajevi prevara mogu biti slični po sadržaju i izgledu, ali obično nijesu identični. Neophodno je da odštetni zahtjev koji izaziva sumnju na prevaru, osim uobičajne dokumentacije definisane internim uputstvima, sadrži i niz drugih opisnih parametara koje oštećeni daje u svojoj izjavi o nastanku štetnog događaja, a moraju biti potkrijepljeni dokaznom dokumentacijom.

U borbi protiv prevara osiguravajuća društva zapošljavaju specijalne agente koji se bave otkivanjem prevara. Njihov zadatak je da nakon registrovane sumnje na prevaru, istraže sve činjenice vezane za nastanak štetnog događaja i utvrde ili otklone postojanje eventualne prevare. U nastavku je dat šematski prikaz protokola za otkrivanje prevara u jednom osiguravajućem društvu, iz koga se vidi veza između interne procjene i eksternih savjetnika koji učestvuju u otkrivanju sumnji na prevaru.

PROTOKOL ZA OTKRIVANJE PREVARA



Za osiguravajuća društva bilo bi korisno da imaju utvrđeni informatički model, koji bi mogao da na osnovu unešene prijave sa potrebnim podacima u sistem identifikuje neke nelogičnosti u opisu događaja ili oštećenju predmeta osiguranja, i na osnovu toga da signal da se u konkretnom slučaju moraju sprovesti dodatne radnje oko utvrđivanja osnovanosti predmeta. Takav model bi mogao biti razvijen na osnovu kriterijuma koji bi bili unaprijed sistemski definisani, a to su

- Između saobraćajne nezgode i prijave štete je prošlo više od 15 dana,
- Kod vozila koja su učestvovala u saobraćajnoj nezgodi nije došlo do međusobnog udara,

- Ukoliko je policija o saobraćajnoj nezgodi obaviještena nakon isteka 6h od nastanka nezgode,
- Vozilo oštećenog je po cijeni za dva razreda skuplje od vozila koje je prouzrokovalo nezgodu ,
- Ista osoba se pojavljuje u različitim ulogama u više od dvije saobraćajne nezgode,
- Stranka je nestrpljiva i ponaša se arogantno,
- Kod sudara dva ili više vozila visoke klase i vozila niže klase i/ili starijeg vozila dođe do većeg oštećenja skupljem vozilu,
- Ako je do saobraćajne nezgode došlo van magistralnog puta, izvan naselja, bez svjedoka i poslije 22 h,
- Ako su prilikom pregleda oštećenog vozila djelovi odvojeni od vozila,
- Oštećenja koja su nelogična s obzirom na način nastanka nezgode opisane zapisnikom MUP-a,
- Kada se jedno lice više puta javlja kao oštećenik,
- Stranka je dobro upoznata sa procedurom naplate štete,
- Osiguranje sklopljeno u kratkom vremenskom roku prije nastanka štete,
- Stranka je ponudila mito za brzo rješavanje odštetnog zahtjeva ili neku drugu protiv uslugu procjenitelju,
- Velika materijalna šteta na vozilu koje ima malu tržišnu vrijednost i za kojim nema velikog interesovanja na tržištu,
- Prouzrokovatelj ili oštećenik su na spisku stranaka sa kojima osiguravač nema interesa sklapati osiguranje,
- U saobraćajnoj nezgodi nije bilo drugog vozila,
- Požar vozila koje vrijedi iznad 20.000 eur,
- U drugim slučajevima

Značaj vještačenja prilikom dokazivanja prevara na sudu

Kada se na osnovu indikatora sa velikom izvjesnošću utvrdi da je osiguranik (korisnik osiguranja) izvršio prevaru osiguravajuća društva odbijaju da isplate štetu jer nije nastupio osigurani slučaj. Međutim prevaranti ne odustaju u namjeri da naplate štetu već tužbom pokreću postupak dokazujući da je stvar (najčešće vozilo) bilo osigurano i da je na njemu nastupila šteta. Prema Zakonu o parničnom postupku teret dokazivanja je na osiguravajućoj kući da dokaže da nije nastupio osigurani slučaj. To nije nimalo lako. Prevaranti ne rade transparentno već vrlo perfidno i po unaprijed skovanom planu, nema svjedoka. Međutim, kako su i oni ljudi često griješe pa i pored toga u pripremi i izvođenju prevarnih radnji naprave greške i ostave ponekada sitne a nerijetko i krupne tragove. Ti sitni tragovi kada se stave „pod lupu“ iskusnih vještaka često rezultiraju razotkrivanjem prevara jer se dokaže da se saobraćajna nezgoda ili uopšte šteta nije mogla desiti usled uzroka ili na način kako to tužioci prevaranti predstavljaju.

Najčešće se dešava da kod saobraćajnih nezgoda oštećenja na sudarenim vozilima ne odgovaraju pravcima kretanja tih vozila ili sama oštećenja nijesu adekvatna. Time se dokazuje da oštećenja nijesu iz te saobraćajne nezgode, odnosno da predmetna vozila nijesu učestvovala u toj nezgodi.

Neki od primjera koji su identifikovani u osiguravajućem društvu na osnovu unaprijed definisanih kriterijuma za otkrivanje prevara:

Primjer 1

Osiguranik je podnio zahtjev za naknadu štete na svom vozilu marke Ford mustang po osnovu polise kombinovanog osiguranja (KASKO). On je u izjavi koju je dostavio osiguravajućem društvu naveo u bitnom, da se svojim vozilom kretao starim putem Budva –Kotor, preko Troice negdje oko 02 h iza ponoći: *„Bila je kiša i magla kolovoz je bio mokar i klizav. Na jednoj „M“ krivini po izlasku iz jedne od njih, lijeve u smjeru kretanja izgubio sam kontrolu nad vozilom imao sam kontakt sa branikom sa desne strane a zatim sa potpornim zidom sa lijeve strane poslije čega je došlo do prevrtanja vozila pri čemu sam ja ispao iz istog. Tog detalja se ne sjećam i kako je došlo do toga „...“*

Kako se radi o šteti velikog obima predmet je dostavljen stručnoj službi na obradu

Rukovodilac službe je iz pismene izjave osiguranika na okolnosti nastanka štete uočio nekoliko „sumnjivih“ detalja: Bilo je interesantno zašto je osiguranik koristio stari put preko mjesta Troica u to doba noći, po takvom nevremenu pri mogućnosti korišćenja tunela koji je neuporedivo lagodniji, bezbjedniji i kraći.

Takodje je bilo interesantno kako je vozač iz isprevrtanog i totalno uništenog auta ispao gotovo nepovrijeđen a najindikativnija je bila njegova izjava da se ne sjeća kako je ispao iz vozila iako se vrlo dobro sjeća i detaljno rekonstruiše tok saobraćajne nezgode kao i detalje nakon iste, navodeći da su mu pomogli neki *“ljudi koji su se vozili u bijelom Golfu ili Audiju A-3“*...



Izlaskom na lice mjesta saobraćajne nezgode i pregledom oštećenja na vozilu utvrđeno je niz oštećenja koja su bila nelogična i neadekvatna za konfiguraciju terena i prilike u saobraćaju. Daljim „istraživanjem“ došlo se do još nekih neprovjerenih i ne baš u potpunosti dokazivih činjenica koje su ukazivale da se radi o namještenoj saobraćajnoj nezgodi.



Pred stručnom službom osiguravajućeg Društva nastala je dilema: Kako dokazati eventualnu prevaru ili odbiti sumnju u prevaru ?

U cilju razjašnjenja ove dileme angažovana je ekspertska institucija Traffic Safety Group iz Beograda, koja je izvršila ekspertizu i dala mišljenje koje prenosimo integralno :

Detaljnou analizom materijalnih elemenata is spisa, našli smo da na uvidjaju nisu nadjeni niti u uvidjajnoj dokumentaciji navedeni tragovi koji su na mjestu nezgode morali nastati kao posledica prevrtanja Mustanga .

Naime kao posledica prevrtanja Mustanga na mjestu nezgode morali su ostati lako uočljivi tragovi u vidu ljuspica boje, razbijenog stakla, grebanja po kolovozu (odnosno po zemlji pored kolovoza) i drugi tragovi karakteristični za ovu saobraćajnu nezgodu .Kako u uvidjajnoj dokumentaciji nema tragova koji su kao posledica saobraćajne nezgode morali ostati na mjestu nezgode i morali biti lako uočljivi , to smo našli da se nezgoda nije dogodila na ovom mjestu i na način opisan od strane učesnika ove saobraćajne nezgode .

Naosnovu detaljne uporedne analize matrijalnih elemenata iz dostavljenog spisa našli smo da oštećenja Mustanga ne odgovaraju opisanom načinu nastanka nezgode. Ako bi u ovoj saobraćajnoj nezgodi došlo do prevrtanja Mustanga na krov i to tako da stubovi krova budu oštećeni na način vidljiv na fotografijama oštećenja Mustanga, tada bi na prednjem delu poklopca motora morala nastati lako uočljiva oštećenja , koja bi po obliku i intenzitetu odgovarala oštećenjima prednjih stubova krova Mustanga .

Detaljnou analizom oštećenja Mustanga, na prednjem delu poklopca motornog prostora nismo našli oštećenja koja bi morala nastati pri prevrtanju mustanga na krov i koja bi po obliku i intenzitetu odgovarala oštećenjima na prednjim stubovima krova vozila .

Detaljnou analizom oštećenja Mustanga, našli smo oštećenja po levom i desnom boku vozila i opsali ih u tački 2.2 ali na bokovima Mustanga nismo našli oštećenja koja bi po intenzitetu i obliku odgovarala oštećenjima koja bi morala nastati pri prevrtanju ustanga na krov .

Na zadnjem delu krova Mustanga nismo našli oštećenja koja bi morala nastati pri prevrtanju vozila na krov i koja bi po obliku i intenzitetu morala odgovarati

oštećenjima prednjih stubova krova ovog vozil .

Zahvaljujući ovoj ekspertizi koju je nadležni sud prilikom odlučivanja o osnovanosti zahtjeva za naknadu štete u cjelosti prihvatio, zahtjev za naknadu štete je odbijen kao neosnovan jer se očigledno radilo o prevari.

Primjer 2:

Saobraćajna nezgoda se dogodila na lokalnom putu pri dnevnim uslovima, vozila su ostvarila kontakt u blagoj preglednoj krivini u lijevo, iz pravca kretanja vozila "BMW", nakon što je vozač izgubio koncentraciju zbog upotrebe mobilnog telefona i prešao na lijevu stranu kolovoza i ostvario kontakt da vozilom "Golf VI".

Izlaskom na lice mjesta saobraćajne nezgode i pregledom oštećenja na vozilu utvrđeno je niz oštećenja koja su bila nelogična i neadekvatna za konfiguraciju terena i prilike u saobraćaju. Poslije mjesec dana od nastanka nezgode na licu mjesta nađeni su grupisani djelovi plastike od vozila Golf V, čisti i neuprljani, što je ukazalo da su djelovi postavljeni na lice mjesta neposredno pred dogovorenu rekonstrukciju sa učesnicima.



Trasološkim vještačenjem eksternog vještaka mašinske struke, utvrđeno je da ova dva vozila nijesu mogla biti u kontaktu i predmet je dobio sudski епилог. U toku je sudski spor.



U sudskom sporu angažovan je foreznički centar u Danilovgradu da ispita navode

iz našeg odgovora na Tužbu, kojim smo ukazali na nelogičnost oštećenja i dokazivanje da ova dva vozila nijesu bila u kontaktu.

U zaključku forezničkog centra konstatovano je sljedeće:

Dovodeći u vezu pozicije vozila sa skice lica mjesta u odnosu na njihove mehaničke deformacije, a pogotovo kada je u pitanju pozicija vozila, koje je označeno br.2. „**VW Golf VI**“, konstatujem da su **nerealne**. Pri frontalnom dejstvu sila, što je slučaj kod vozila br.2. ne postoji sila obrtnog momenta koja bi vozilo „izbacila“ iz težišta i dovela ga u poziciju kao što je to prikazano na skici lica mjesta, već isključivo dozvoljava kretanje vozila unazad po njegovoj uzdužnoj osi. Takođe, vozilo označeno br.1. „**BMW**“, koje je deformisano po prednjoj lijevoj strani ne može zauzeti poziciju kako je to prikazano na skici u odnosu na fiksirane materijalne tragove označene brojem 3. već bi se moralo naći bliže lijevoj ivici kolovoza, gledano iz njegovog pravca kretanja.

Sagledavajući predhodne činjenice konstatovano je da: ***predmetna vozila nijesu učestvovala u saobraćajnoj nezgodi.***

Zaključak

Prevare u osiguranju ne treba posmatrati kao problem pojedinog osiguravajućeg društva već kao zajednički svih društava. U tom pravcu je neophodno da se osiguravajuća društva udruže oko zajedničkog interesa otkrivanja prevara u osiguranju, oforme stručne službe koje bi se isključivo bavile ovom problematikom i vršile permanentnu razmjenu podataka na osnovu internih baza o nepoželjnim osiguranicima. Ova saradnja ne treba da bude samo na lokalnom nivou, već na nivou čitavog regiona.

Definisanje kriterijuma na osnovu kojih je moguće identifikovati pokušaj prevare je od krucijalne važnosti za sprečavanje prevara u osiguranju. jer ovi kriterijumi omogućavaju svim zaposlenima u osiguravajućim društvima da uoče elemente prevare, da istu prepoznaju i preduzmu potrebne radnje u cilju njihovog sprečavanja. U tom smislu potrebno je i permanentno usavršavanje zaposlenih u cilju njihove bolje obučenosti na ovim poslovima, postavljanje procedura vezanih za ovu problematiku i striktno pridržavanje.

LITERATURA

- [1] Zakon o osnovama bezbednosti saobraćaja, Službeni list Srbije i Crne Gore, dvadeset drugo izdanje, Beograd, 2003.
- [2] Zbornik radova, Zlatibor 20-22 maj 2012.
- [3] Vujanić, M., Lipovac, K. i dr., Saobraćajno-tehničko veštačenje, priručnik, MID Inženjering, Beograd, 1996.
- [4] Vujanić, M., Lipovac, K. i dr., Priručnik za saobraćajno-tehničko veštačenje i procena štete na vozilima, Modul, Banja Luka, 2000.
- [5] Vujanić, M., ZBIRKA ZADATAKA IZ BEZBEDNOSTI SA PRAKTIKUMOM, Saobraćajni fakultet u

Beogradu, Beograd, 2001.

- [6] Dragač, R., Vujanić, M., BEZBEDNOST SAOBRAĆAJA II DEO, Saobraćajni fakultet u Beogradu, Beograd, 2002.
- [7] Dragač, R., BEZBEDNOST DRUMSKOG SAOBRAĆAJA III DEO, Saobraćajni fakultet u Beogradu, Beograd, 2000.
- [8] Marović, B., Purić, R. , OSIGURANJE, Grafo Crna Gora, Podgorica 2010