

НЕКИ АСПЕКТИ ПРЕВАРА У ОСИГУРАЊУ МОТОРНИХ ВОЗИЛА

CERTAIN ASPECTS OF DECEITS IN THE MOTOR VEHICLE'S INSURANCE

Живорад Ристић¹; Бранко Павловић²; Милош Ристић³

IX Симпозијум
"Опасна ситуација и веродостојност
настанка саобраћајне незгоде (преваре у осигурању)"

Резиме: *Преваре у осигурању иако недовољно истражене представљају опасност за сваког осигуравача. Благовременим превентивним деловањем, исте се могу у великој мери спречити или ублажити. Ово ће се директно одразити на ликвидност осигуравајућих организација, што ће за последицу имати повољније премије осигурања.*

КЉУЧНЕ РЕЧИ: ОСИГУРАЊЕ, ПРЕВАРЕ, ПРЕВЕНЦИЈА

Abstract: *Deceits in insurance, although not being explored enough, represent a danger for every insurance company. But if there are preventive actions in time, it could be prevented or lessened. This will help the liquidity of the insurance organizations, and as a result, there will be satisfactory insurance premium*

KEY WORDS: INSURANCE, DECEITS, PREVENTION

¹ Удружење осигуравача Србије, Београд, risticzivorad@yahoo.com

² Триглав – Копаоник Осигурање а.д.о., Београд

³ Машински факултет, Београд

1. УВОД

Преваре у осигурању датирају још од првих почетака осигурања у 17. веку, али том проблему се није посвећивала већа пажња све до касних осамдесетих и почетка деведесетих година 20. века. Најчешће преваре се односе на осигурање аутоодговорности и здравствено осигурање. У САД је у 2002. години број лажних одштетних захтева износио између 11 и 15% свих одштетних захтева док је то у 1992. години било између 17 и 20 %.⁴

Опасности које доводе до настанка штетног догађаја могу бити субјективне и објективне. У субјективне опасности, које произилазе искључиво из људског фактора могу се убројати: немарност осигураника, неопрезност, незаинтересованост. Поред тога субјективна опасност постоји и уколико осигураник нема, или му је смањен интерес за одржање осигураног предмета, а посебно ако постоје околности које могу навести осигураника на злонамерно искоришћавање, односно превару осигурања. Објективне опасности настају углавном вишом силом, без воље власника и без његове могућности да предвиди штетни догађај, а ту се могу сврстати ризици: пожара, манипулације робом у транспорту, саобраћајних незгода, обољења стоке, поплава....

Мора се нагласити да најзначајнија опасност фондовима осигурања прети од злонамерног искоришћавања осигурања, односно од превара у осигурању. Циљ сваког осигурања треба да буде да се превентивним деловањем штете сведу на могући минимум и да се очува техничка премија. Страна осигуравајућа друштва посебну пажњу поклањају превентиви и на основу својих дугогодишњих запажања дошли су до закључка да је потребно оформити организације које ће им гарантовати спровођење превентивних, али и репресивних мера.

Поједине земље су донеле законске и подзаконске акте у циљу спречавања превара у осигурању. Тако је јула 1962. године у Флориди ступио на снагу Закон за борбу против превара у осигурању, затим априла 1992. године у Енглеској је ступио на снагу подзаконски акт о отежању крађе моторних возила..... Уједињене нације, које се иначе баве проблемима од виталног значаја за свет, почеле су да се баве питањем крађе аутомобила и њиховим сузбијањем. У једном извештају УН се каже да је крађа аутомобила, као и трговина украденим аутомобилима у свету достигла такве размере, да се свет једноставно мора много озбиљније него до сада позабавити тим проблемом. На међународној конференцији у организацији УН 1996. године у Варшави, посвећеној борби против организованог криминала крађе возила, присуствовали су експерти из преко 40 земаља Европе и Северне Америке.

⁴ Insurance Ressearch Council Report, 2005.

2. АСПЕКТИ ПРЕВАРА У ОСИГУРАЊУ

2.1. Психолошки аспекти превара

Преваре у осигурању су актуелне и код нас и у свету. Разлозима који доводе до превара и изучавањем истих код нас се готово нико не бави или се то ради спорадично од случаја до случаја. За разлику од нас западне осигуравајуће компаније овом проблему дају изузетну важност.

Оформили су своје стручне тимове или ангажују одговарајуће институције које проучавају проблем и проналазе оптималне начине деловања у циљу спречавања превара.

Инострана осигурања кроз спроведена истраживања указују на пораст спремности осигураника на превару. Чланци у новинама, емисије на радију и телевизији скрећу пажњу на овај проблем, али истовремено осигураницима указују куда се губи део њихових средстава. Пад моралних норми такође утиче на повећање процента превара у осигурању.

Тачни процентуални износи превара у осигурању тешко се могу утврдити, пошто је посебно у области накнаде штета из разумљивих разлога врло тешко одвојити штету од превара. Такође проценат превара није исти у свим гранама осигурања, тако се процењује да је у осигурању ауто-одговорности тај проценат између 30% и 40%, док је код ауто каско осигурања (посебно код ризика крађе) тај проценат и до 50%. На семинару у Кардифу 1996. године, коме је присуствовало преко 120 стручњака из ове области, изнет је податак да је у току прве половине 1995. године број превара у осигурању порастао за 30%.

Новија истраживања у Немачкој показала су да:

- 20% испитаних грађана сматра да "човек може слободно да измисли или повећа штету"
- 42% испитаника је то у изузетним случајевима сматрало легитимним, а 29% је то у принципу одбило.

При овом истраживању се показало да је спремност на превару већа код млађих осигураника, осигураника који су у односу на осигурање критички настројени и код осигураника који су јасно оријентисани на добит.

Поред наведеног, показала се одређена повезаност и са другим факторима, али више зависи од менталитета појединаца и конкретне ситуације, него од неких "тврдых" обележја осигураника, као што су образовање, место становања, брачно стање, друштвени слој и сл.

Анкета рађена међу осигураницима у Немачкој имала је питање: "Да ли сте свом осигуравачу некад дали лажне податке и колико пута?", дала је следеће резултате:

- Никад досад 73%,
- Једанпут 18%
- Двапут 6%
- Трипут 2% и
- Више од трипут 1%.

Анкета јасно указује да је преко једне четвртине осигураника варало своје осигурање, а даља истраживања су показала да је велики број осигураника који до сада није варао своје осигурање је спреман у будућности да то уради уколико је ситуација повољна.

Истраживања су показала да у 96% случајева осигуравачи нису открили превару, што даје даљи подстицај потенцијалним осигураницима који су спремни да изврше превару.

На постављено питање: "Да ли је ваш представник осигурања знао да сте дали погрешне податке и то ћутке одобрио?", потврдан одговор дало је 24% испитаних. На основу овога намеће се јасан закључак да је скоро у сваком четвртном случају представник осигурања саучесник у превари, што директно утиче на смањење фондова осигурања.

2.2. Преваре при преузимању у осигурању

Осигурање је у претходном периоду бар донекле стимулисало добре возаче, додељивањем бонуса од 10% за сваку годину без штете. Из тог периода познати су случајеви додељивања бонуса власницима возила који нису то право стекли у претходном периоду. Овим поступком радници осигурања и (чешће) посредници, ради разних уступака и/или новца умањивали су премију осигурања по једном закљученом осигурању и до 60%. Штете нанете осигурању на овај начин не могу се проценити без опсежних и свеобухватних истраживања.

Познати су примери писања прва два примерка полисе (за власника и СУП) за дато возило са високом премијом (теретно, аутобус), док остала два примерка за раздужење која су била заштићена, накнадно се исписују за возило са ниском премијом (југо, марути..). Разлику новца радник осигурања или заступник ставља у џеп. Ово је готово немогуће открити у редовном поступку. Проблем настаје и открива се тек када дође до настанка штете.

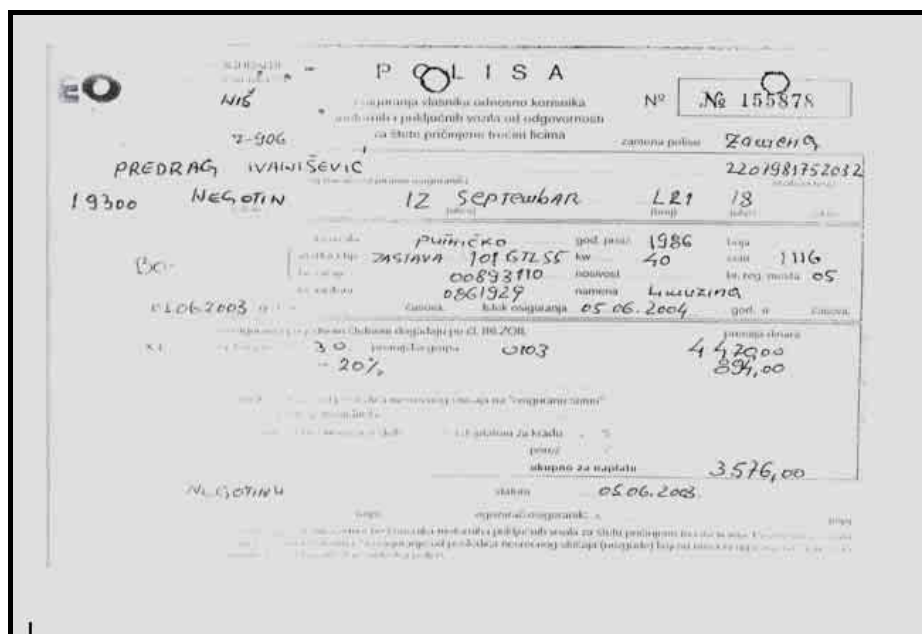
Развијена штампарска техника довела је до појаве великог броја фалсификата полиса. Ово је посебно било изражено у време искључења наше земље из система међународне карте осигурања, када је по основу реципроцитета уведено такозвано "гранично осигурање" и где је премија наплаћивана у девизама, али се такви примери могу и данас срести.

Ове као и остале полисе су обрасци строге евиденције и осигуравачи воде тачну евиденцију истих. Они су покушали да на разне начине до-

скоче фалсификаторима тако што су од серије до серије мењали детаље на полисама. На пример: мењан је облик полисе, боја подлоге, место постављања серијског броја, намерне текстуалне грешке итд. Поред тога појављивали су се готово савршени фалсификати, али и они које је лако голим оком открити.



Слика бр.1 – Фалсификат



Слика бр. 2 – Оригинал

Код узимања возила у ауто-каска осигурању, преузимаачи ризика имају обавезу да идентификују возило. Једина права идентификација возила је број шасије. Проблем настаје због тога што преузимаачи ризика нису

обучени нити имају упутства и опрему да изврше преглед броја шасије (и мотора), као и да утврде евентуалне неправилности на истом. Провера броја шасије се углавном обавља са лако измењиве плочице, тако се може десити да се у ауто каско осигурање узме крадено возило, возило коме је вршено прекуцавање броја шасије, оштећено возило уместо возила које је прегледано итд. Да би се то избегло потребно је обучити и раднике на издавању полиса, а и проценитеље штета.

2.3. Измишљање или намештање штетног догађаја

Преваре у осигурању моторних возила, измишљањем или намештањем штетног догађаја, свакако су, због самог броја осигураних објеката и лакоће извођења узеле маха и на нашим просторима. О томе сведоче акције које је полиција спроводила у задње време и које су откриле велики број учесника из редова вештака, осигурања и полиције. Ово је редак случај да се полиција бавила овим проблемом, јер су њене могућности за бављењем проблемом превара у осигурању ограничене, а према полицијским статистикама овај облик превара заузима тек 1% свих превара, па то није у приоритету полицијског посла. Због изнетог је потребно да аматерске преваре у осигурању открије и обради служба за откривање превара у осигурању, уз обилату помоћ саобраћајно-техничких вештака који могу у великом броју случајева да открију намештену или измишљену саобраћајну ситуацију из које се тражи наплата штете. Ова врста осигурања има скоро највећи удео у структури портфеља, па су зато и преваре најчешће, а други разлог је тај што су могућности за остваривање превара врло различите, лако изводљиве и тешко препознатљиве. Примера ради ова врста превара се може извести:

- Приказивањем веће штете на возилу од стварне или приказивањем штете када она уопште није постојала. Ово је могуће урадити уз суделовање радника осигурања, или у задње време вештака који се баве утврђивањем обима оштећења на возилима.
- Намерно изазивање саобраћајне незгоде, са циљем да се оствари накнада код једне или више организација за осигурање. Ове преваре се ретко откривају, јер је поступак доказивања да је саобраћајна незгода симулирана (намештена) један од тежих криминалистичких задатака.

За саобраћајну полицију је важно да утврди ко је прекршио саобраћајне прописе који су довели до настанка незгоде и да поднесе прекршајну пријаву против починиоца.

- Трећа ситуација превара су оне преваре где се се пријављује крађа возила, које је власник већ продао и то најчешће у другој држави. Продаја се ради уз фалсификована документа, па је у ове случајеве врло често умешан и организовани криминал, те је у овим случајевима потребна међународна полицијска сарадња.

2.4. Преваре при ликвидацији штета

Приликом ликвидације и наплате штета може доћи до неоправданог трошења фондова осигурања:

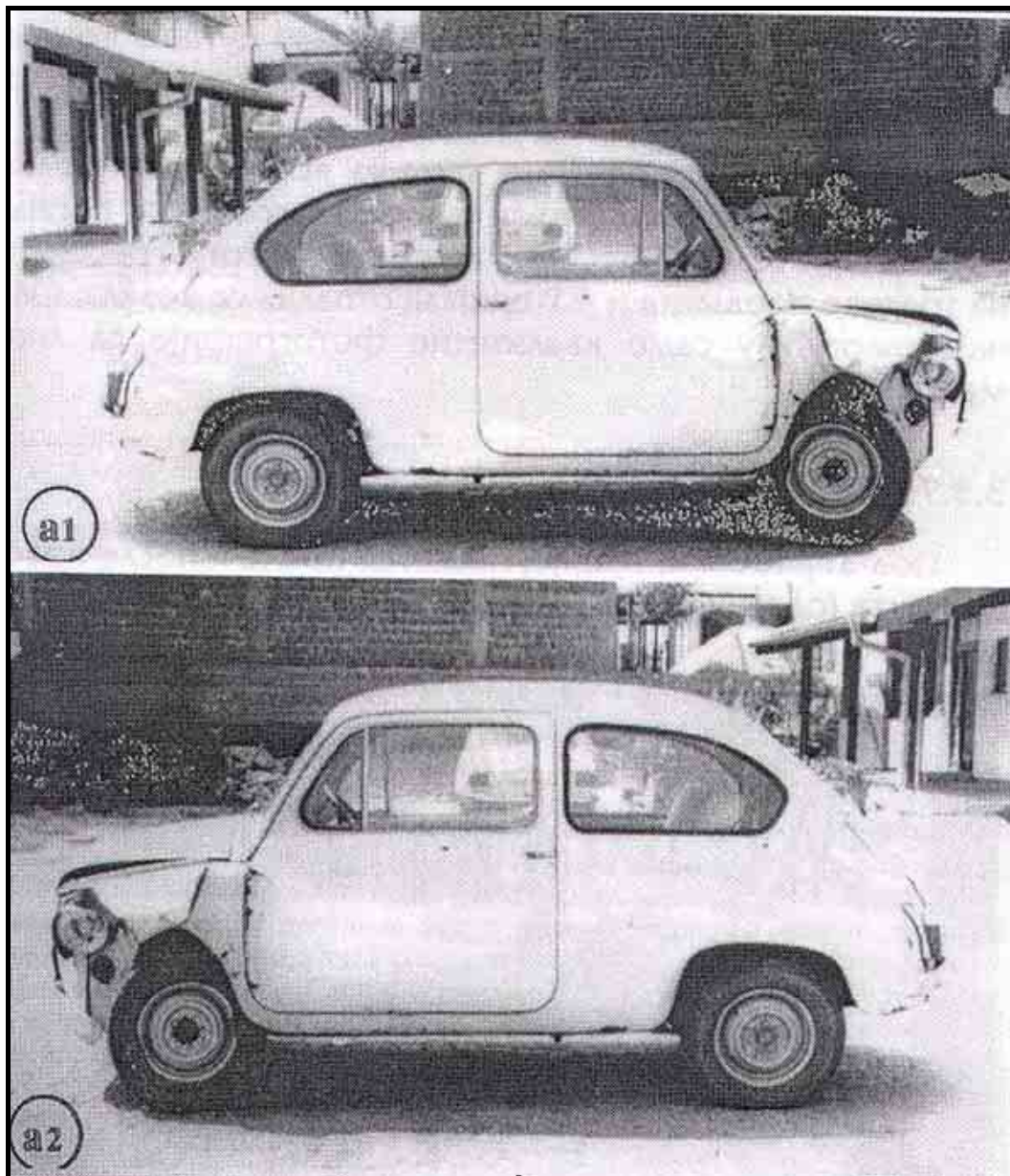
- **Од стране самих радника на обради штета.**
 - Наиме запажа се да у процесу ликвидације штета раде људи различитих струка и степена образовања. Како се у процесу ликвидације доноси одлука о праву на накнаду, тј пресуђује, шаренило струка и неквалификованост доводе често до неправилних одлука и то углавном на терет фондова осигурања. Дакле или долази до увећања штете или она непотребно иде у спор, што такође увећава трошкове. Студија Саобраћајног факултета која је рађена давне 1987. године у једном нашем осигурању говори да су од анализираних 49 судских предмета у којима је дошло само до оштећења возила исплаћени износи који су већи од утужених за 74%, код штета у којима је било само повређених лица исплаћено је више од утуженог износа за 53,7% док је код ауто каско осигурања исплаћено више за 130,4%.

Велики број судских спорова произилази и из чињенице да се у процесу ликвидације штета (посебно из основа аутоодговорности), саобраћајном вештачењу не придаје готово никакав значај, а оно управо треба да расветли околности настанка саобраћајне незгоде.

Све ово указује да штете треба далеко квалитетније решавати у мирном поступку и на тај начин утицати да се смањи број предмета у спору. Ово подразумева експертске тимове за вештачења, одговарајући кадар у ликвидацији штета, редовно праћење судске праксе и већа овлашћења радника у процесу ликвидације.

- Појава да се од стране људи из осигурања, најчешће проценитеља, возила шаљу само у одређени сервис, врло често иде на штету фондова осигурања. Овде постоји договор да се штета увећа како би и проценитељ имао користи од слања возила у тај сервис. Ово се може спречити сталним контролама, прегледом возила и контролом датог радног времена.
- **Од стране оштећених лица кроз:**
 - Пријављивање ранијих оштећења,
 - Доношење фиктивних и увећаних рачуна за делове,
 - Премештање делова са других хаварисаних возила,

- Закључивање вишеструког осигурања аутоодговорности, затим се у договору оштети скупо возило и штета се наплаћује код више организација за осигурање,
- Намештање саобраћајне ситуације окретањем негатива фотографије и слично.



Слика бр. 3 – Да ли је оштећена десна или лева страна возила

Да би се овај начин злоупотреба спречио или ублажио увек када је то могуће треба вршити упоређење фотодокументације са увиђаја са фотографијама које је сачинила стручна служба осигурања или вештак-проценитељ.

Код ове проблематике врло је важно водити избалансирану политику како не би дошло до одбијања осигураника. Ниједан осигуравач не жели да препада своје осигуранике претераном контролом и свакако се не би на пример одрекао свих осигураника аутоодговорности на основу процењеног процента превара, већ треба да ради на сузбијању истих. Очигледно је да не постоје основе које би појединачном осигуравачу омогућиле ефикасно сузбијање малих - багателних превара, а да тиме не одбије своје поштене или скоро поштене осигуранике.

У случају одбијања (непризнавања права на накнаду штете) врло је важно и значајно осмишљено формулисати клаузулу о одбијању, како иста не би код осигураника изазивала револт и створила од њега потенцијалног варалицу.

Анкета спроведена у Немачкој са питањем: "Да ли сте се већ озбиљно наљутили на своје осигурање?" дала је следеће резултате:

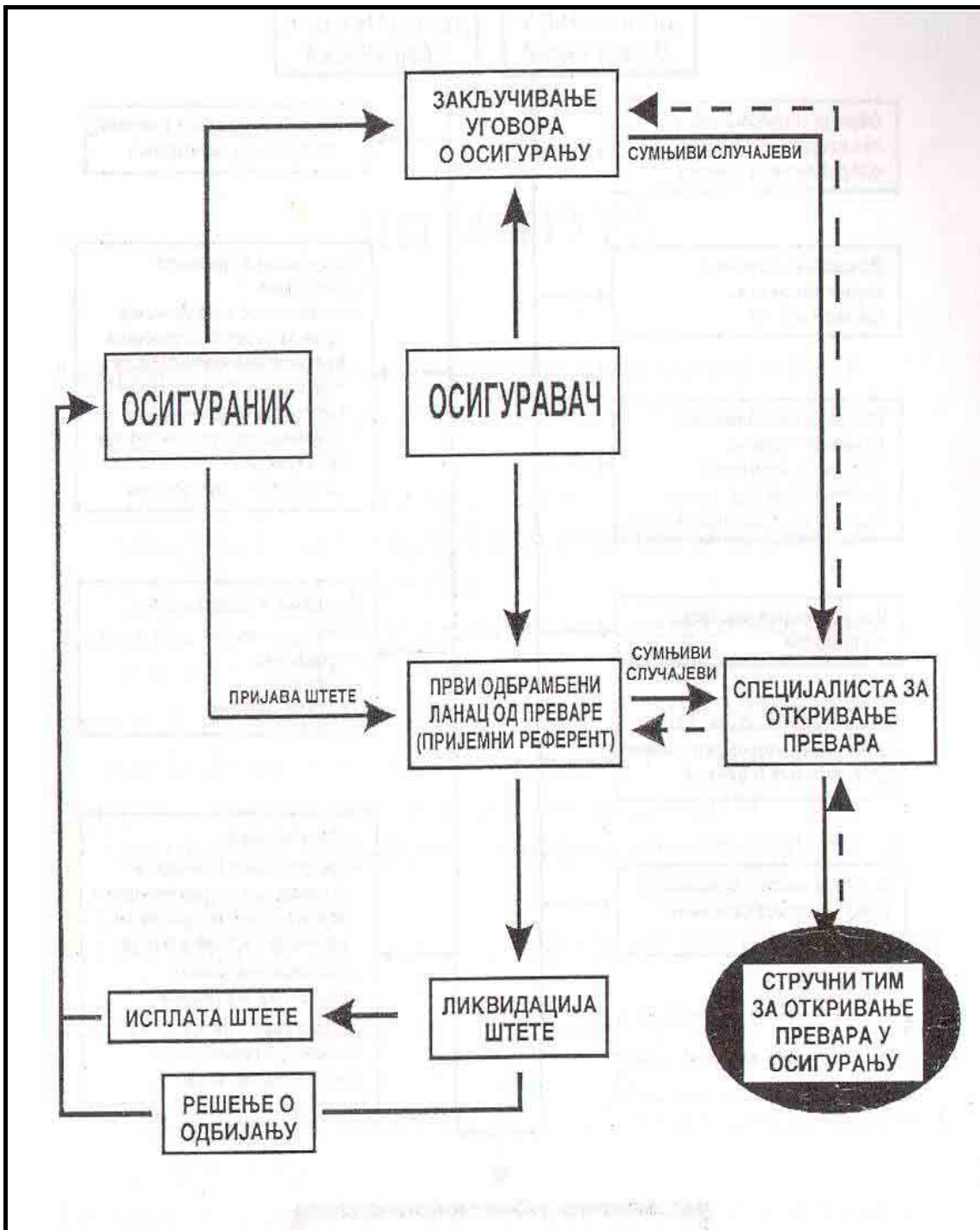
- Негативно је одговорило 49% испитаника
- Једанпут је одговорило 32% испитаника
- Више пута је одговорило 19 % испитаника

Дакле 51% испитаника је дало потврдан одговор, а незадовољство се претежно односило на случајеве када је осигурање одбило или делимично одбило штету.

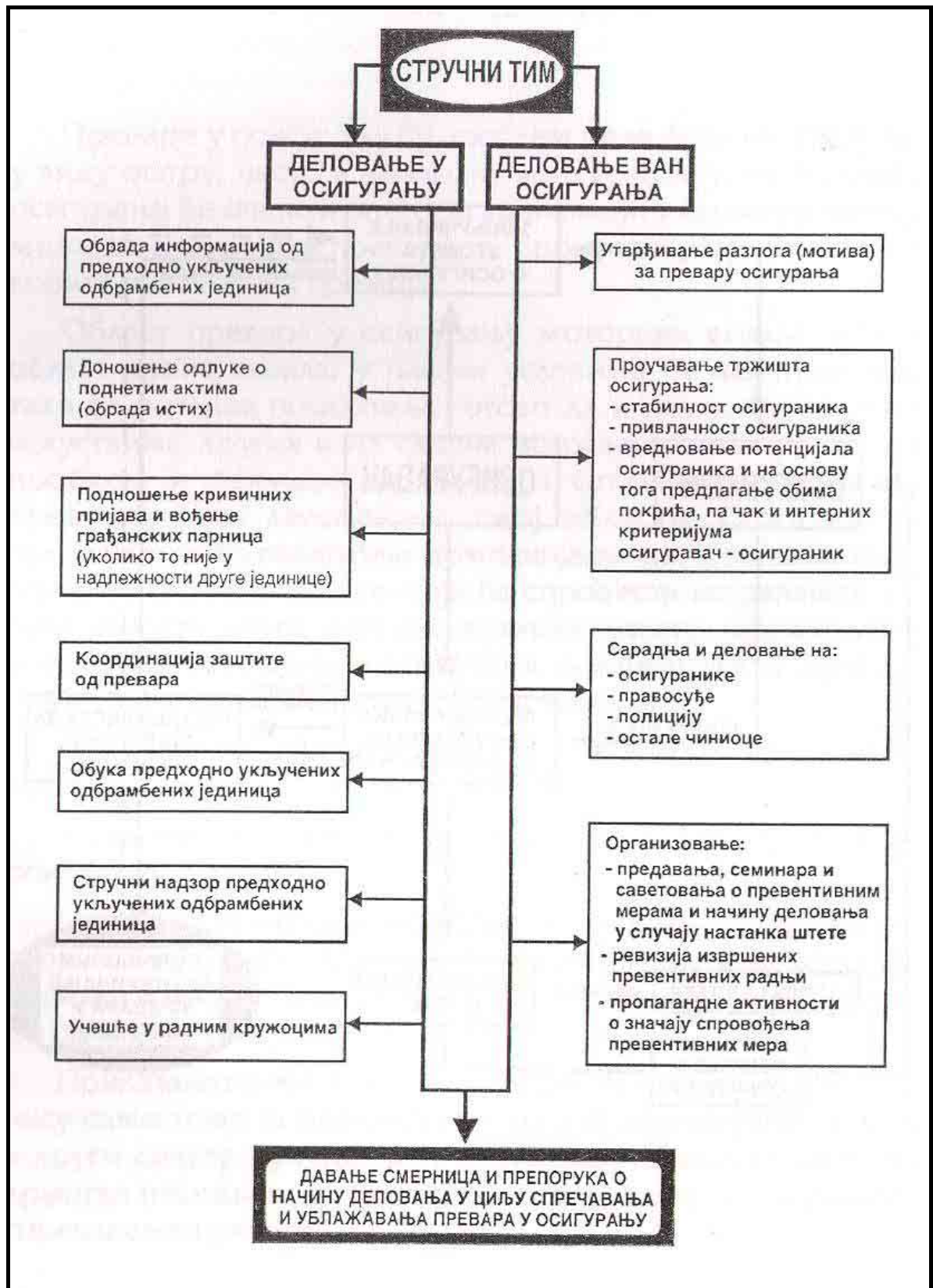
3. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА И ПРЕПОРУКЕ

Преваре у осигурању нису проблем појединих осигуравајућих кућа већ целе бранше. Овом проблематиком на нашим просторима се готово нико не бави или се то ради спорадично од случаја до случаја. Имајући у виду оштру, често нелојалну конкуренцију на нашем тржишту осигурања, као и тенденције да се то тржиште уреди, на тржишту ће опстати они осигуравачи који у свом портфељу могу смањити број превара, тј. број нерегуларних штета у корист повољнијих премија.

Аутори, на основу својих искустава предлажу осигуравајућим компанијама, да без одлагања, оформе стручне тимове, који ће спровести истраживања у овој области и дати одговарајуће инструкције и препоруке о спречавању превара у осигурању према шемама које су дате уз нагласак да ове појаве нису проблем само осигурања већ и шире друштвене заједнице стога и остали значајни чиниоци друштва (полиција, правосуђе, ауто мото организације, технички прегледи...) морају бити укључени у процес спречавања превара.



Слика бр. 3 – Шема места специјалисте и стручног тима у осигуравајућој компанији



Слика бр. 3 – Шематски приказ деловања стручног тима за откривање превара у осигурању

ЛИТЕРАТУРА

- [1.] Дворшек А.: Ограничене могућности полиције у борби против превара у осигурању, Свијет осигурања, бр. 3, Загреб 2006.
- [2.] Bürger Н.: "Technische Grundlagen zur Aufklärung Von Betrug und Diebstahl im Zusammenhang mit KFZ"
- [3.] Etzel Т.: "Organisation effizienter Betrugsabwehr in Versicherungsunternehmen, Versicherungswirtschaft", Heft 4, Weinbach 1966.
- [4.] Водинелић В. и др.: "Саобраћајна криминалистика", Београд, 1986.
- [5.] Врбошек П.: "Служба превентиве код неких иноземних осигуравајућих друштава", Осигурање и привреда бр. 7-8, Загреб, 1965.
- [6.] Feteenhauer D.: Müller, Н., "Neue Studie zur Erklärung und Prävention von Versicherungsbetrug versicherungswirtschaft," heft 18 Köln 1996.
- [7.] Feteenhauer D.: Müller, Н., Versicherungsbetrug: Psychologische Handlungsansätze für ein betriebswirtschaftliches Problem, versicherungswirtschaft, heft 10, Köln 1996.
- [8.] Ленаси Ј.: и др. Истраживање и анализа података који се односе на штете по основу аутоодговорности, Београд 1987.
- [9.] Маровић Б.: Правне и економске импликације превара на тржишту осигурања у СЦГ и свету, СорС, Сарајево 2006.
- [10.] Ристић Ж.: Преваре и крађе у осигурању моторних возила, Београд, 1997.
- [11.] Ристић Ж.: "Варирање премије осигурања аутоодговорности и безбедност саобраћаја", Токови осигурања, бр. 3/2004, Београд, 2004.
- [12.] Липовац К., Вујанић М., Ристић Ж., Аранђеловић М., Фотографисање оштећених возила – ПРИРУЧНИК, Краљево, 2000.