

PRILOG ISTRAŽIVANJU PREVARA U OSIGURANJU SA OSVRTOM NA INDIKATORE ZA PREPOZNAVANJE PREVARA KOD ŠTETE MOTORNIH VOZILA

CONTRIBUTION TO THE INVESTIGATION OF INSURANCE FRAUDS WITH EMPHASIS ON THE INDICATORS OF DETECTION OF DAMAGES TO MOTOR VEHICLES

Pero Stefanovski¹; Verica Dančevska²; Ile Cvetanovski³; Boris Murgoski⁴

XII Simpozijum
"Vještina saobraćajnih nezgoda
i prevare u osiguranju"

Rezime: Prevare u osiguranju postoje koliko i samo osiguranje. Mnoge osiguravajuće kuće su naučile kroz iskustvo kako da prepoznaju prevare, ali u praksi dokazivanje prevara je vrlo teško. Ipak borba protiv prevara postoji i postojiće u budućnosti. Sa ciljem unapređenja prepoznavanja i suzbijanja prevara u osiguranju, u ovom radu preko konkretnih primera su obrađeni slučajevi koji treba da daju svoj doprinos u identifikaciji i smanjenju ovih krivičnih dela i neosnovanih isplata iz osiguranja.

KLJUČNE REČI: PREVARA U OSIGURANJU, INDIKATORI ZA PREPOZNAVANJE PREVARA U OSIGURANJU, SAOBRAĆAJNE NEZGODE, TRAGOVI, OŠTEĆENJA

Abstract: Insurance frauds exist as long as insurance itself. Many insurance companies learned through experience how to detect frauds, but in practise proving frauds is very difficult. Still, the fight against frauds exists and will exist in the future. With aim to improve the detection and eradication of frauds in insurance, in this work, specific examples of cases that need to contribute in identifying and decreasing these criminal acts and unreasonable payments from insurance are chosen.

KEY WORDS: INSURANCE FRAUDS, INDICATORS FOR IDENTIFYING INSURANCE FRAUDS, TRAFFIC ACCIDENTS, TRACKS, DAMAGES

¹ Triglav osiguruvanje, Skopje, stefanovski.pero@gmail.com

² Tehnički fakultet Bitola,, verica.dancevska@uklo.edu.mk

³ Tehnički fakultet Bitola, ile.cvetanovski@tfb.uklo.edu.mk

⁴ Fakultet za bezbednost, Skopje, bmurgoski@fb.uklo.edu.mk

1. UV OD

Prevare u osiguranju postoje koliko i samo osiguranje. Mnoge osiguravajuće kuće su naučile kroz iskustvo kako da prepoznaju prevare, ali u praksi prepoznavanje i dokazivanje prevara je vrlo teško. Između ostalog, prevare se odnose na štete koje nisu nastale u saobraćajnoj nezgodi koja je predmet poraživanja iz osiguranja, štete koje su nastale u saobraćajnoj nezgodi ali fingiraju se dopunska oštećenja kako bi se uvečala isplata iz osiguranja itd.

Poznato je da najčešće obrada šteta u osiguranju ima karakter masovnih operacija jer svakodnevno se obrađuju relativno mnogo oštetnih zahteva, pravi se veliki broj zapisnika o oštećenjima, fotografija, popis delova itd. Imajući ovo u obzir, stručna lica za procenu šteta moraju biti spremna da kog prvog uviđaja odnosno kontakta sa vozilom preko indikatora odmah prepoznaju moguće prevare, i samim tim sva oštećenja u daljem postupku dobro dokumentovati preko većeg broja kvalitetnih fotografija, merenja, utvrđivanje kataloških brojeva delova i sl., prikupiti sto više kvalitetnih materijalnih dokaza kako bi se donela pravilna odluka u procesu likvidacije štete. Prikupljeni kvalitetni materijalni dokazi prilikom eventualnog veštačenja i donošenja odluka u sudskom postupku su vrlo značajni u procesu dokazivanja prevara.

Karakteristično je da prilikom prijave štete u osiguranju stručna lica za procenu šteta u prvom trenutku kada rade prvično fotografiranje i popis oštećenja na vozilu nemaju dovoljno informacija o načinu nastanka štete, zapisnik o uvićaju, skicu, detaljne izjave učesnika u nezgodi i sl. U takvim okolnostima ukoliko u prvičnom pregledu ne budu identifikovana nelogična oštećenja kasnije se na vozilu izvrši demontaža delova, popišu oštećeni delovi, uradi zapisnik o oštećenju vozila i samim tim kasnije u procesu likvidacije štete prepoznavanje eventualne prevare je dosta teško i često ovakve štete završe isplatom. Ukoliko se eventualno kasnije primeti da na vozilu postoje nelogična oštećenja u praksi postoje vrlo mali broj fotografija koje ne retko su nekvalitetne i u mnogome otežavaju veštačenje i dokazivanje prevara.

Treba se imati u vidu da prepoznavanje prevara u osiguranju pored ostalog uglavno je zasnovano na analizi oštećenja koje treba dokumentovati i dokazati da određena oštećenja nisu mogla nastati na način na koji je prikazano da su nastala u konkretnoj saobraćajnoj nezgodi. Samim tim nameće se potreba od poznavanju indikatora za prepoznavanje prevare kod štete motornih vozila. Treba se imati u vidu da postoji vrlo veliki broj indikatora i da je nemoguće sve obuhvatiti u jednom radu. U ovom radu prikazano je nekoliko karakterističnih i moglo bi se reći elementarnih indikatora koje treba stručno lice za procenu šteta kao i veštak imati u vidu kada vrši izvid štete na motornim vozilima.

Kada se pojavi neki od indikatora za moguću prevaru u osiguranju važno je da stručna lica za procenu šteta još u prvoj fazi priupe što je moguće više dokaza na osnovu na što bi se uradila analiza oštećenja i utvrdilo dali su oštećenja mogla nastati na način na koji su prikazana, dali odgovaraju na način kretanja vozila, na sudarni položaj vozila, brzine učesnika u nezgodi što bi na kraju dovelo do zaključka dali se saobraćajna nezgoda dogodila na način na koji je opisana i dali su sva oštećenja na vozilu posledica predmetne saobraćajne nezgode.

2. PRIMERI SPECIFIČNIH SLUČAJEVA INDIKATORA ZA PREPOZNAVANJE PREVARA U OSIGURANJU KOD ŠTETE MOTORNIH VOZILA

U produžetku su dati primeri indikatora kod različitih vozila kod kojih je analizom utvrđeno da se radi o fingiranim saobraćajnim nezgodama. Kod ovih indikatora važno je prilikom prvog izvida pažljivo pregledati vozilo i dokumentirati stanje sa što je moguće više kvalitetnih fotografija kako bi se moglo kasnije detaljnom analizom svih materijalnih dokaza potvrditi da se radi o fingiranoj saobraćajnoj nezgodi ili ne.

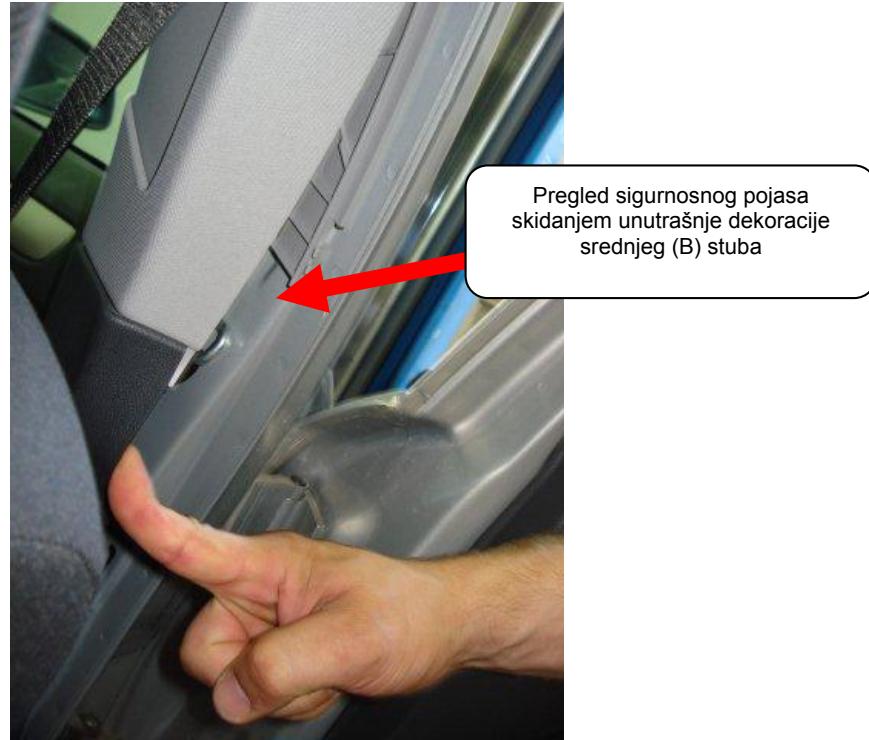
2.1. Primer 1

Kod primera 1 između ostalih oštećenja vozila prijavljeno je oštećenje (aktiviranje) sigurnosnih pojaseva kao posledica saobraćajne nezgode.



Slika 1. „Aktivirani“ sigurnosni pojas

Prilikom detaljnog pregleda vozila demontirana je dekoracija srednjih (B) stubova i utvrđeno je da su sigurnosni pojasi izvučeni i vezani (fiksirani) kako se ne bi mogli mehanizmom vratiti u svoj položaj i na taj način, spolja izgledati kao da su oštećeni (aktivirani) u predmetnoj saobraćajnoj nezgodi. Kad su sigurnosni pojasi odvezani utvrđeno je da isti funkcionišu ispravno čime se utvrdilo da nisu posledica oštećenja koje je nastalo u saobraćajnoj nezgodi.



Slika 2. Pregled sigurnosnog pojasa ispod dekoracije



Slika 3. Pojas ispod dekoracije je vezan

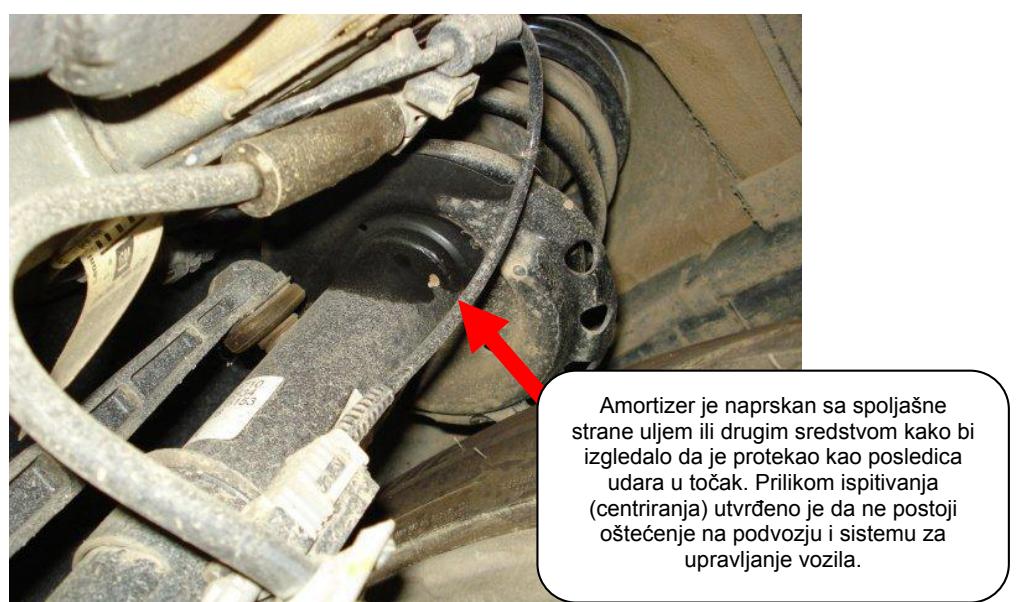
Imajući u obzir ovaj primer, prilikom pregleda vozila uvek kada su u pitanju oštećenja sigurnosnih pojasa potrebno je demontirati dekoraciju srednjeg (B) stuba i ispitati dali su ovakva oštećenja nastala u istraživanoj saobraćajnoj nezgodi.

2.2. Primer 2

Kod utvrđivanju oštećenja vozila kod fingiranih saobraćajnih nezgoda često se najde na primera kada se želi prikazati da su nastala oštećenja na točku, a kao posledica saobraćajne nezgode prilikom udara u točak potraživati za oštećenja na vešanju i sistemu za upravljanje vozila. Kod ovog primera može se videti da je točak više puta udaran oštrim tvrdim predmetom. Ovakva oštećenja ne mogu nastati prilikom rotacije točka. Da bi se pokazalo da su nastala oštećenja na podvozu amortizer je sa spoljašnje strane napraskan uljem ili nekim drugim sredstvom koje ima slična svojstva kako bi se pri pregledu vozila utvrdilo da je oštećen tako što je isti protekao kao posledica saobraćajne nezgode. Prilikom analize ostalih oštećenja kao i ostalih materijalnih dokaza utvrđeno je da se radi o fingiranoj saobraćajnoj nezgodi.



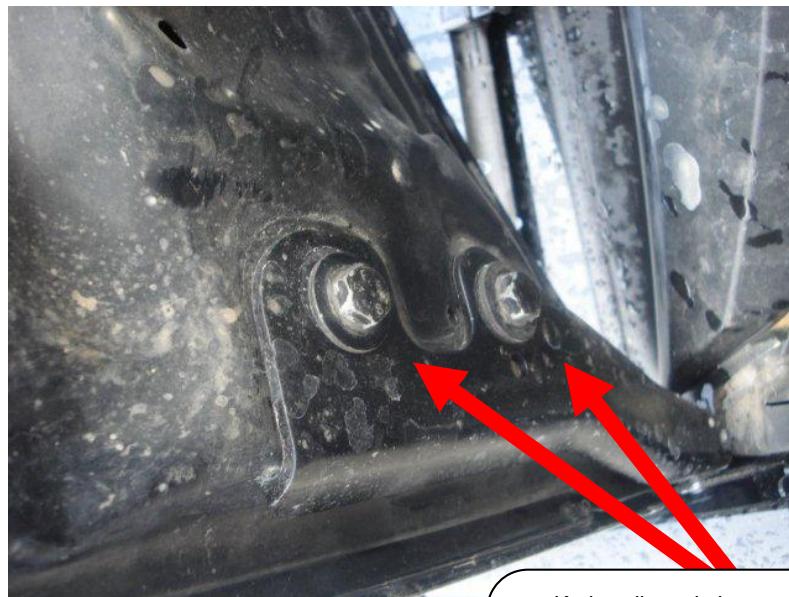
Slika 4. Oštećenja kao posledica više udaraca oštrim tvrdim predmetom



Slika 5. Napraskan amortizer sa spoljašnje strane

2.3. Primer 3

Prilikom izvida vozila uvek treba obratiti pažnju na šrafove, stege, spojeve i sl. kako bi se utvrdilo dali postoje indicije da su kod vozila obavljane intervencije pre pregleda vozila u smislu skidanja neoštećenih i stavljanje oštećenih delova. Vrlo često ovi indikatori sa analizom ostalih oštećenja i njihovog eventualnog nastanka u saobraćajnoj nezgodi upute na zaključak da se radi o fingiranoj saobraćajnoj nezgodi kao što je to bilo slučaj u većini analiziranih slučajeva.

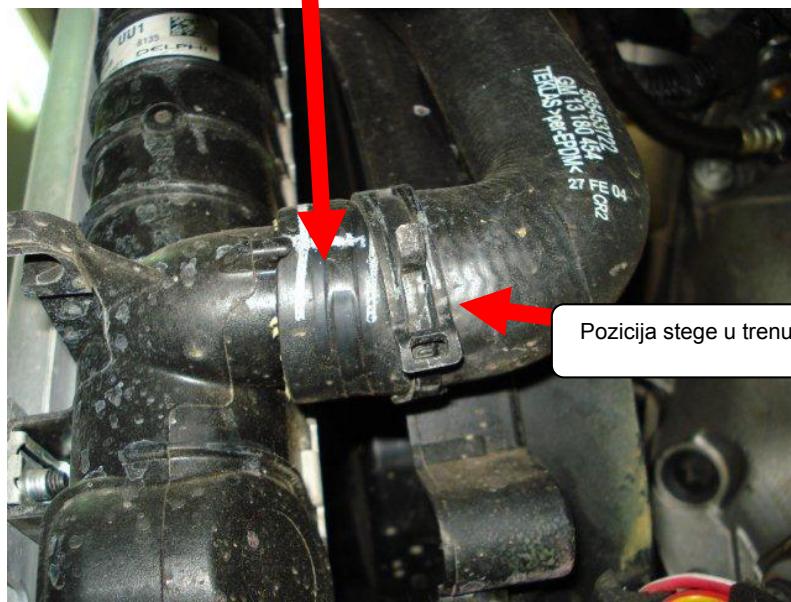


Kod vozila na kojem se analizom utvrdilo da se radi o fingiranoj saobraćajnoj nezgodi postojali su tragovi na šrafovima prema kojima su postojale indicije da su na vozilu vršene intervencije, a i oko šrafova bila je obrisana prljavština prilikom montaže oštećene haube



Slika 6 i 7. Tragovi intervencije na šrafovima i oko šrafova

Tragovi pokazuju da se ranije stega nalazila u ovom položaju. Ovakvo stanje je prouzrokovalo sumlju da je naknadno postavljen oštećeni hladnjak na vozilu, da bi se kasnije analizom svih oštećenja utvrdilo da se radi o fingiranoj saobraćajnoj nezgodi.



Slika 8. Tragovi pomeranja stege



Slika 9. Tragovi na šrafovima



Slika 10. Tragovi na šrafovima, materijalu i reljef oštećenja



Slika 11. Tragovi na šrafovima, materijalu i reljef oštećenja

2.4. Primer 4

Prilikom konstatiranju oštećenja na vozilu uvek treba pažljivo obraditi oštećenja. Na sledećoj fotografiji je prikazano vozilo u kojemu u prijavi štete i prema zapisniku o uviđaju vozač je u vozilu bio sam. Na fotografiji se vidi da postoji oštećenje prednjeg vetrobranskog stakla koje odgovara mehanizmu oštećenja kada putnik koji sedi na prednjem desnom sedištu udari glavom u prednje staklo. Detaljnrom analizom svih ostalih oštećenja utvrđeno je da se radi o fingiranoj nezgodi i da oštećenja na vozilu nisu mogla nastati na način na kojima su prikazani pri izvidu vozila.



Slika 12. Oštećenje prednjeg vetrobranskog stakla

2.5. Primer 5

Prilikom pregleda vozila potrebno je obaviti vizuelni pregled i kontatirati da li postoji razlika u boji, starosti, zaprljanosti, strukturi,... materijala kog spojeva delova. Ovakvo stanje vrlo često je indikator da su na vozilu naknadno montirani oštećeni delovi i u većini slučajeva utvrđeno je da se radi o fingiranoj saobraćajnoj nezgodi. Obično razlika u nijanse boje, starost i struktura materijala kod delova sa istom podlogom (na pr. metal ili plastika,...) u praksi ne bi trebalo da postoji razlika. Kada se utvrdi da postoji razlika moraju se pažljivo obraditi sva oštećenja u utvrditi da li postoji uzročna veza predmetne nezgode i nastanka oštećenja na vozilu. Primeri su dati na sledećim fotografijama.

Razlika u sjaju, boji, nijansi,... delova može biti indikator da su na vozilu montirani oštećeni delovi i da se radi o fingiranoj saobraćajnoj nezgodi.



Slika 13. Razlika u sjaju, nijansi boje kod prednjeg desnog blatobrana i haube

Razlika u strukturi materijala na spojevima može biti indikator da su na vozilu naknadno montirani oštećeni delovi. U konkretnom primeru spoj instalacije od klima uređaja prouzrokovao je sumlju da je na vozilu naknadno montiran kondenzator klima uređaja, a kasnije kod detaljne analize svih oštećenja utvrđeno je da se radi o fingiranoj saobraćajnoj nezgodi.



Slika 14. Razlika u strukturi materijala na spojevima

2.6. Primer 6

Oznaka rotacije pneumatika ili postojanje različitih pneumatika na vozilu može isto tako predstavljati indikator da se radi o fingiranih oštećenja. To ne mora uvek biti slučaj ali naše iskustvo je pokazalo da u nekoliko slučajeva kod fingiranih šteta na vozilu su bili montirani različiti pneumatici ili pneumatici sa obrnutim smerom kretanja i to kod relativno novih vozila gde logično bi bilo da su još u upotrebi fabrički pneumatici koji ne mogu biti montirani na takav način.



Slika 15. Pravac kretanja vozila



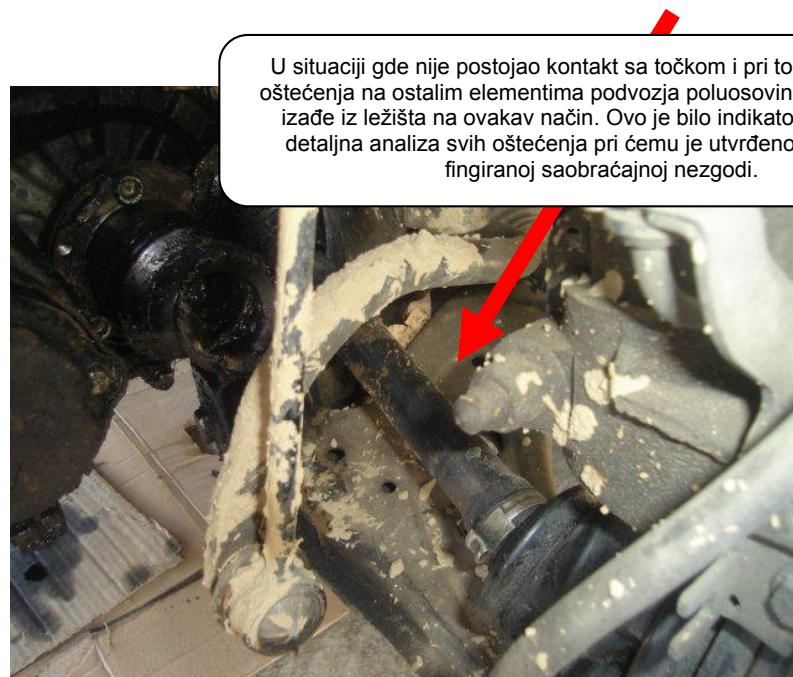
Slika 16. Pravac rotacije pneumatika

2.7. Primer 7

U ovom primeru postoji situacija gde na vozilu na kojemu ne postoji udarac u točak vide se nelogična oštećenja na prednjem levom disku. U ovom slučaju na disku se vidi velika korozija i nečistoća koja upućuje na zaključak da vozilo u relativno dužem vremenskom periodu pre prijavljene nezgode je bilo izvan upotrebe. Isto tako utvrđeno je da u situaciji gde ne postoju kontakt sa točkom i ne postoje oštećenja na ostalim delovima podvozja (amortizer, spona, stabilizator,...) postoji situacija gde je poluosovina izašla iz svog ležišta. Ovakvo stanje i oštećenja diska i poluosovine bile su indikator za detaljnu analizu iz kog se utvrdilo da se radi o fingiranoj saobraćajnoj nezgodi.



Slika 17. Disk sa velikom korozijom i prljavštinom.

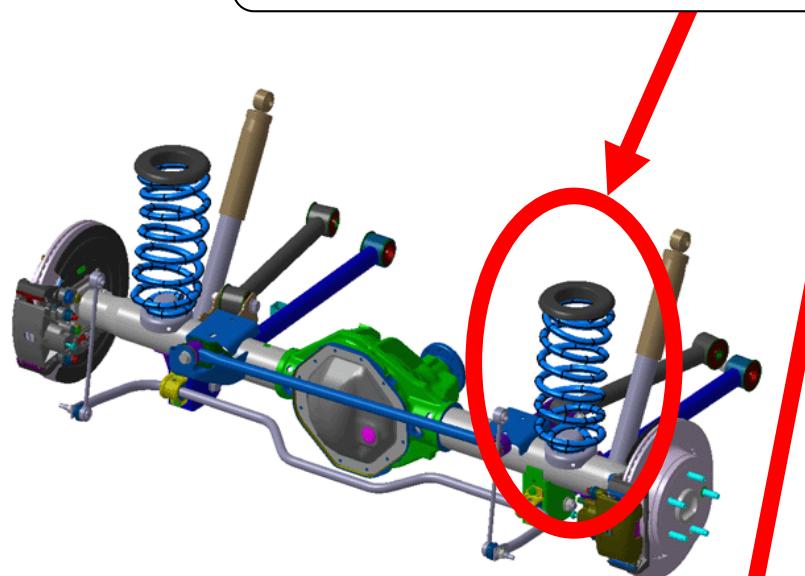


Slika 18. Izvađena poluosovina iz svog ležišta.

2.8. Primer 8

U ovom primeru prikazan je način na koji obično fingira oštećenje-deformacija cele karoserije vozila. To se obično radi na način što se ispusti vazduh sa nekih pneumatika, skine jedna zadnja opruga vešanja vozila tako što vozilo nalegne na jednu stranu i pri tome se razlabave šrafovi na vratima i poremete zazor, neka vrata se ručno deformira,... tako što ne mogu da se pravilno zatvore i stanu u svoje ležište. Na taj način se dobije utisak da je na karoseriji nastalo ozbiljno oštećenje/deformiranje i pomeranje lima na celom vozilu.

Ispuštanjem vazduha iz pneumatika, skidanjem opruga iz sistema vešanja vozila, poremećajem zazora vrata i sl. dobija se utisak da su na vozilu nastala ozbiljna oštećenja – deformiranje karoserije



Slika 19. Vešanje vozila



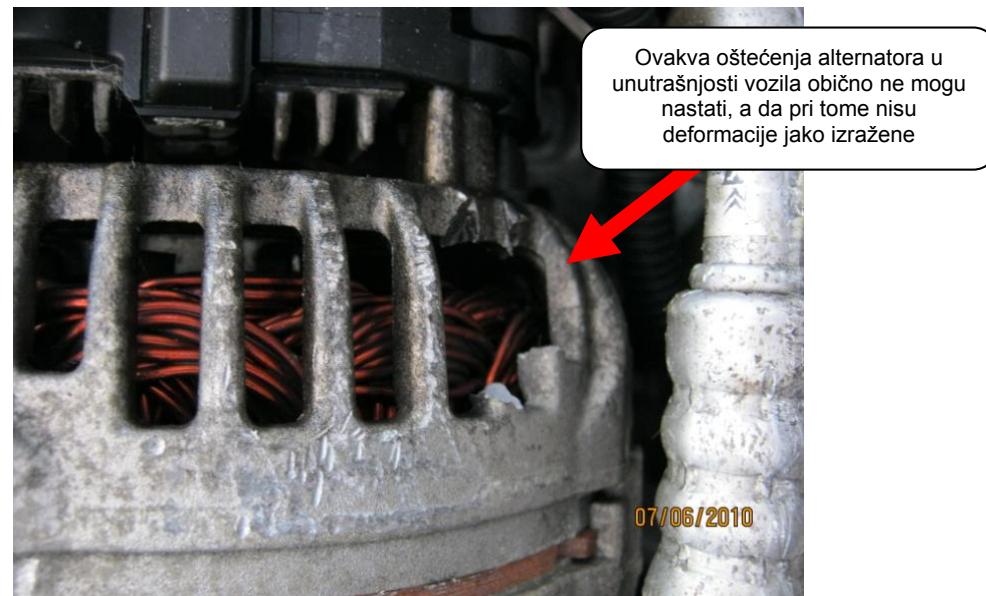
Slika 20. Poremećaj zazora kod svih vrata vozila

2.9. Primer 9

Često se kod oštećenja vozila najde na situaciju gde su fizički oštećeni delovi u unutrašnosti vozila, a da pri tome nisu fizički oštećeni spoljašni delovi. Kod ovog primera vidi se da šina ispod branika, „rogovi“ sa odbojnicima, čeoni lim i sl. nisu oštećeni (vozilo je navodno učestvovalo u sudaru sa vozilom BMW). Kod ovih delova ne postoje bilo kakvi tragovi sudara, a u unutrašnosti vozila ispod prednje haube konstatirana su oštećenja kod više delova. Deteljnijom analizom je utvrđeno da se saobraćajna nezgoda nije dogodila na način na koji je opisano u zapisniku o uviđaju.



Slika 21. Oštećenja u unutrašnosti vozila koja nisu mogla nastati



Slika 22. Oštećenja u unutrašnosti vozila koja nisu mogla nastati (alternator)

2.10. Primer 10

Često se kod oštećenja na delovima vozila može naići na vrlo velika i neprirodna oštećenja pojedinih delova, a oštećenje ostalih delova ne odgovara na pretpostavljenu silu sudara koje je pretrpelo vozilo ili nepostoji način na koji bi takva oštećenja mogla nastati. Kada se naiđe na ovakva oštećenja iskustvo je pokazalo da skoro u svim slučajevima radilo se o fingiranim saobraćajnim nezgodama. Zato u ovakvim slučajevima potrebno je prikupiti sto je moguće više dokaza i uraditi sveobuhvatnu analizu mogućnosti nastanka oštećenja na vozilu.

Utvrđeno je da vozilo kretajući se po trektoriji neposredno pre i u momentu sudara nije imalo nikakvu prepreku, a čak i da je postojala prepreka u koju bi vozilo udarilo donjim delom verovatnost nastanka ovakvog oštećenja je vrlo mala, gotovo nemoguća jer pri tome nisu nastala oštećenja na traverzni, kao i ostalim delovima u donjem delu vozila.



Slika 23. Oštećenje na karteru

Ne postoji deformacija na vozilu, a šina je otkinuta sa prednjih odbojnika. Analizom nezgode i ostalih oštećenja utvrđeno je da se radi o fingiranoj nezgodi, a ovakvo oštećenje gotovo je nemoguće nastati u saobraćajnoj nezgodi.



Slika 24. Oštećenje šine

Prednja registrska tablica i prednji branik vozila su neoštećeni (radi se o čeono-ugaonim sudarom). Šina ispod prednjeg branika ne može se oštetiti na ovakav način prilikom saobraćajne nezgode. Analizom svih ostalih oštećenja utvrđeno je da se radi o fingiranog saobraćajnoj nezgodi.



Slika 25. Oštećenje šine

2.11. Primer 11

Kako bi se prikazalo da postoji navodna deformacija točka u praksi kod šrafova u unutrašnjosti iza bandaža se stave šajbne i potom se šrafovi zašrafe tako da se spolja šajbne ne mogu videti. Kada se vozilo postavi na dizalicu i rukom zavrći točak se rotira u tako zvanu „8“ trajektoriju. To proizvodi percepciju da postoji deformitet na točku. U ovakvim slučajevima potrebno je izvaditi točak, proveriti da li postoje šajbne u unutrašnjosti, i ponovo postaviti i pravilno zašrafiti šrafove kako bi se moglo proveriti da li okretanje točka je pravilno.

Postavljanje šajbni dovešće do nepravilnu rotaciju točka u tako zvanu „8“ trajektoriju i proizvesti percepciju da postoji deformitet na točku



Slika 26. Stavljanje šajbne ispod bandaža vozila

Točak se treba izvaditi, proveriti postojanje šajbni i ponovo pravilno postaviti i zašrafiti kako bi se izvršila provera dali rotacija točka je pravilna



Slika 27. Ponovno postavljenje i kontrola točka

3. ZAKLJUČAK

Kvalitetni dokazi i sveobuhvatna analiza pomažu da se otkriju fingirane saobrađajne nezgode i smanji broj neosnovanih isplate iz osiguranja. Jedna od najvažnijih karika u ovom lancu su indikatori za prepoznavanje prevara u osiguranju. Često puta ukoliko se na sam početak procesa naknade šteta iz osiguranja u fazi prvog izvida štete ne prepoznaju eventualni elementi koji mogu da upute na zaključak da se radi o nelogičnim oštećenjima na vozilu i detaljno dokumentiraju sva oštećenja, postoji mogučnost neosnovane isplate šteta za oštećenja koja nisu nastala u konkretnoj nezgodi.

Zato je potrebno da stručna lica za procenu šteta i veštaci poznaju što je moguće više indikatora za propoznavanje prevara u osiguranju kako bi se osiguravajuće kompanije mogle boriti protiv ovih krivičnih dela. Indikatori su osnova koja treba da bude prvi signal za prikupljanje i provera svih ostalih dokaza. Sa kvalitetnim dokazima kasnije se može napraviti detaljna i uporedna analiza svih elemenata u vezi oštetnog zahteva, uraditi veštačenje tako što bi se dobila doverljiva slika dali su oštećenja mogla nastati na način koji je opisan u konkretnom predmetu ili ne, odnosno dali se nezgoda mogla dogoditi na takav način ili ne.