

## POLIVALENTNE VEZE U STVARANJU ATMOSFERE ZA OSTVARIVANJE PREVARA U OSIGURANJU - PREPOZNAVANJE

## MULTIVALENT RELATIONS IN CREATING OF INVIROMENT FOR MAKING INSURANCE FRAUD - RECOGNITION

Zorana Šobot Matić<sup>1</sup>; Đorđe Ćosić<sup>2</sup>

**Rezime:** Vreme u kojem živimo i ekonomska kriza koja traje već dugi niz godina je dovela do povećanog broja, odnosno učestalosti prevara ili pokušaja prevara u osiguranju. Prevencija kao osnov sprečavanja prevara u osiguranju bi trebala biti zlatno pravilo u svim osiguravajućim društvima, a detekcija kao poslednji mehanizam odbrane sistema od eksternih i internih prevara u osiguranju. U radu će biti prikazani primeri i analize kao i predložiti kontrola, koji se mogu koristiti u radu istražitelja prevara u osiguranju ali i ostalih učesnika procesa osiguranja

**KLJUČNE REČI:** PREVARA, AKVIZITER, UGOVOR O OSIGURANJU, PREVENCIJA, REALIZACIJA RIZIKA PREVARE U OSIGURANJU, RELACIJE I VEZE.

**Abstract:** The time in which we live and the economic crisis that has lasted for many years has led to an identified increase in the number of fraud or attempted fraud transactions. Prevention of insurance fraud should be a golden rule in all insurance companies. Detection should only be the last resort mechanism within the system of external/internal monitoring of fraudulent insurance claims. This article will show examples, analysis and suggestions for mechanisms, which can be used in the work of investigators of insurance fraud as well as other workers within insurance companies.

**KEY WORDS:** FRAUD, SALESMAN, CONTRACT IN INSURANCE, PREVENTION, REALISATION OF THE RISK OF FRAUD IN INSURANCE, RELATIONS AND CONNECTIONS.

1 DDOR Novi Sad, Novi Sad, zorana.sobot@ddor.co.rs

2 Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad, djordje.cosic@gmail.com

## 1. UVOD

Vreme u kojem živimo i ekonomska kriza koja traje već dugi niz godina je dovela do povećanog broja, odnosno učestalosti prevara ili pokušaja prevara u osiguranju. Osiguranje predstavlja oblast od posebnog društvenog i ekonomskog interesa, pomoću njega se ostvaruje posredna ekonomska zaštita koja je upravo i razlog postojanja samog osiguranja. Kao jedna multidisciplinarna nauka, javlja se u tri vida:

- a) ekonomski-ogleda se u cilju koji se postiže osiguranjem;
- b) tehnički-uređuje funkcionisanje osiguranja kao specifičnog mehanizma za izjednačavanje rizika;
- c) pravni-predstavlja uređivanje brojnih pravnih odnosa koji nastaju u osiguranju, udruživanjem sredstava za obeštećenje svih osiguranika koje zadesi šteta. Obuhvaćena su prava i obaveze osiguravača i osiguranika kod zaključenja ugovora o osiguranju, u toku trajanja i kod ostvarivanja odštetnih prava.

Ugovor o osiguranju je sporazum kojim se jedna strana (osiguranik, odnosno ugovarač osiguranja), koja ima interes da se zaštiti od rizika, obavezuje da plaća premiju, a druga strana (osiguravač) da tu zaštitu organizuje na uzajamnoj osnovi. Ugovor je sklopljen kada polisu osiguranja potpišu obe ugovorne strane.

Premija je funkcija rizika-određuje je stepen verovatnoće (učestalost) i intezitet štete. Zakon o obligacionim odnosima daje definiciju rizika kao budućeg, neizvesnog i nezavisnog događaja od volje ugovarača a s obzirom na koji se zaključuje osiguranje. Jedan od bitnih elemenata u osiguranju je svakako preventiva da se događaj ne desi, da se uvedu određene mere da se predupredi nastajanje štetnih događaja koji mogu ugroziti osiguranu imovinu. Svetski trend u porastu, pokušaja i ostvarivanja prevara u osiguranju, je našao plodno tlo i na području Srbije, ali se tek u poslednjih pet godina pristupilo ozbiljnijoj borbi da se one zaustave ili bar umanje.

Prevenција kao osnov sprečavanja prevara u osiguranju bi trebala biti zlatno pravilo u svim osiguravajućim društvima, a detekcija kao poslednji mehanizam odbrane sistema od eksternih i internih prevara u osiguranju. Sam postupak startuje ulaskom u osiguranje a nakon toga se manifestuje nekim štetnim događajem, gde se kombinuju fingirane i stvarne štete, pa se u nekim odštetnim zahtevima pojavljuju oštećenja ili delovi koji se više puta zamenjuju. Prevaru retko organizuje pojedinac. U najvećem broju slučajeva to je povezan lanac, koji startuje ulaskom u osiguranje i preuzimanjem osiguravajućeg rizika. Polazna osnova i najslabija tačka je prva „rampa“ pri ulasku u osiguranje-akviziter, odnosno preuzimač rizika. Nedefinisani ili slabo definisani obrasci i uputstva su polazni osnov za ostvarenje rizika prevare u osiguranju. Nedovoljna kontrola i analiza rada akvizitera osiguranja su jedan od faktora koje treba menjati a samim tim i smanjivati mogućnost da se prevara ostvari. Akviziter je istovremeno i prva „otvorena rampa“ za ulazak u osiguranje ako nije dobro edukovan ili ako ima nameru da učestvuje u prevarnim radnjama, a u isto vreme je i prvi „filter“ da u osiguranje ne uđe oštećena stvar ili da ne prihvati osiguranike gde postoji sumnja da su skloni prevarama. Tu imamo dvostruku ulogu akvizitera-od nas zavisi koju će preuzeti i imamo dva početka. Jedan će razviti prevaru u kasnijem periodu, drugi će rezultirati zadovoljstvom i korisnika i pružaoca usluge osiguranja. U svakom slučaju, postoji više mesta i činilaca koje nazivaju slabim tačkama u osiguranju-koji mogu i ne moraju biti povezani. Najviše prevara nalazimo u osiguranju motornih vozila, po auto-odgovornosti i autokasku. Početna tačka-najjači ili najslabiji filter pri ulasku u osiguranje je akviziter osiguranja, od koga zavisi kakva će stvar ući u osiguravajuće pokriće i da li će uopšte prihvatiti preuzimanje rizika. Nakon toga, uvezuje se ceo lanac, od procenitelja do likvidatora odštetnih zahteva. Mogu i ne moraju biti povezani, ali dovoljan je jedan od njih, da omogući prevaru kao i nedovoljan sistem kontrole. U radu će biti prikazani primeri i analize kao i predlozi kontrola, koji se mogu koristiti u radu istražitelja prevara u osiguranju ali i ostalih učesnika procesa osiguranja

## 2. METOD ISTRAŽIVANJA

Praćenjem samog procesa ulaska u osiguranje, formira se metod istraživanja kroz model preuzimanja osiguravajućeg pokrića. Nabranjanjem svih mogućih elemenata koji su u vezi sa namenom, vrši se selekcija i formiranje početnog osnova za utvrđivanje veza u stvaranju prilike za prevaru u osiguranju.

Akviziter pri osiguranju motornih vozila :

1. Obavlja vizuelni pregled vozila, koji je veoma važan za procenjivanje realne vrednosti i stanja vozila, prilikom čega sačinjava fotografije. Time se kasnije olakšava posao osiguravaču u slučaju odštetnih zahteva i uočavanja obima i stepena oštećenja u odnosu na početno stanje. Svako oštećenje se konstatuje na samoj polisi i kasnije ne može biti naplaćeno niti uklopljeno kao deo neke buduće štete. To je prvi korak koji smanjuje mogućnost prevare.
2. Konstatuje tehničko stanje vozila, vrstu, marku i tip vozila, broj motora, broj šasijske, registarski broj sa podacima iz saobraćajne dozvole, broj Kw/ccm3, boju, broj vrata, godinu proizvodnje i datum prve registracije, vrstu goriva, evidentira posebnu opremu koja nije deo standarda proizvođača, pređenu kilometražu, broj ključeva ali tek nakon provere da li su u funkciji (originala, kopija, kod-kartica).
3. Sve podatke čuva i „bekapuje“ i u slučaju eventualnih sumnji na prevaru ili na ponavljanje oštećenja, daje na uvid proceniteljima ili istražiteljima prevara u osiguranju.

Jedan od indikatora koji je bitan u otkrivanju prevara u osiguranju, je svakako vreme za koje osiguranik prijavi štetu nakon ulaska u osiguranje. Obično je to vrlo kratak period a oštećenja mogu biti velika, odnosno materijalna šteta značajna. Osiguravačima taj podatak nekad uključi „crvenu lampicu“ da provere i ostale štete na polisama koje je sačinjavao akviziter osiguranja ili da provere osiguranika kod drugih osiguravajućih kuća. Sve osiguravajuće kuće imaju odeljenja ili sektore za borbu protiv prevara, te vrlo uspešno sarađuju i razmenjuju podatke, koji su od velikog interesa za sve učesnike u osiguranju. Taj sistem se svakodnevno usavršava, kroz implementacije novih programa u borbi protiv prevara, ujedno olakšava i ubrzava proces rešavanja odštetnih zahteva.

### Primer 1.

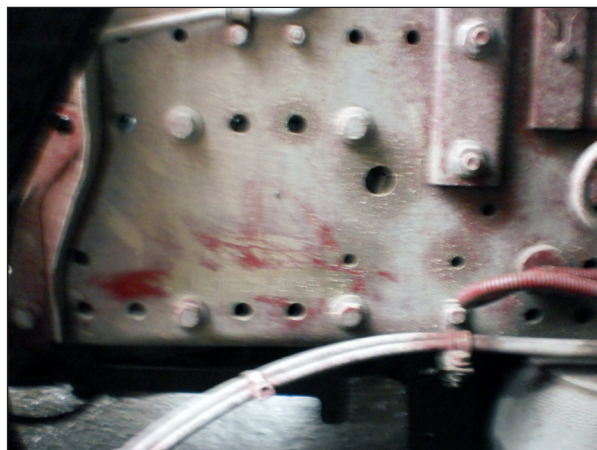
*Vlasnik teretnog vozila menja staklo u servisu, a onda odlučuje da zaključi osiguranje i od radnika osiguravajuće kompanije preuzima polisu za osiguranje stakala (paket uz AO-polisa autoodgovornosti je sačinjena dva meseca pre). Servis „baca“ oštećeno staklo i ne radi skidanje nalepnice sa stakla, pravdajući se nedostatkom vremena i opreme. Akviziter fotografiše vozilo dok je još u servisu, bez nalepnice. Nakon mesec dana, osiguranik prijavljuje štetu i na fotografijama sa procene se vidi staklo koje na sebi ima registracionu nalepnicu. Proverom podataka u MUP-u, utvrđuje se da nije izdavana nova nalepnica. Kontrolom šteta po polisama koje je sačinjavao akviziter, nedvosmisleno se utvrđuje da se sva stakla zamenjuju u istom servisu, iako postoji ugovor sa nekoliko kuća koje se bave zamenom i reparacijom stakala na motornim vozilima.*

*Ovde se očituje veza osiguranik-akviziter-serviser a verovatno i procenitelj šteta. Prva i najslabija tačka je svakako akviziter.*



**Primer 2.**

*Polisu sa pokrićem za stakla istavlja akviziter i pri tom sačinjava 4 fotografije vozila od kojih se jedna fotografija odnosi na br.šasije na teretnom vozilu Iveco Eurotech 440E38 MP, a tri su sačinjene iz prednjeg levog i prednjeg desnog ugla vozila.*

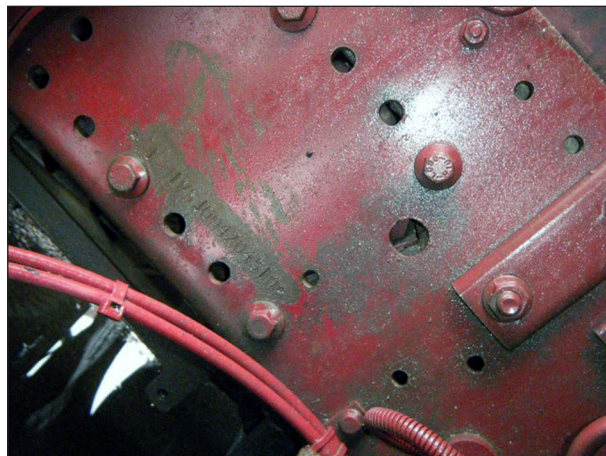


*Slika 01-03. - Preuzimanje u osiguranje (Iveco)*

*Na ovim fotografijama se na kamionu uočava nalepnica firme, za koju smo utvrdili da kod nas nema nijedno osiguranje, ali poseduje dva identična teretna vozila Iveco (provera u sistemu Udruženja osiguravača Srbije).*

*A pri proceni štete se uočavaju razlike koje ukazuju da vozilo koje je fotografisano na ulasku u osiguranje, nije isto kao vozilo na proceni.*





**Slika 04-06. - Fotografije Iveca sa procene štete**

*I ovde se pojavljuje veza osiguranika i akvizitera, ali serviser i procenitelj šteta ne moraju biti upoznati sa namerom ostvarenja prevarne radnje. Međutim, boljom kontrolom je moguće uočiti da vozilo koje je ušlo u osiguranje-nije ono koje se pojavilo na proceni, te na vreme reagovati.*

*Analiza rada akvizitera u sistemu ukazuje na povećan broj šteta u odnosu na premiju, odnosno loš tehnički rezultat koji se ogleda u sledećoj tabeli:*

	Broj polisa	Zaključena premija	Zaključena premija bez poreza	Tehnička premija	Likvidirane štete	Broj steta	Tehnički rezultat
Grana							
01.Civil	181	1,511,624.85	1,439,641.30	914,167.20	285,552.00	11	31.24
02.Domaćinstvo	95	414,738.64	394,988.68	250,818.48	96,268.00	9	38.38
03.Industrija	34	851,108.51	810,579.30	530,928.40	428,579.00	24	80.72
06.Transport	8	140,329.00	133,646.64	78,183.64	0.00	00	0.00
07.Kredit	26	1,600,182.00	1,523,982.78	883,909.98	0.00	00	0.00
08.Autokasko	240	8,831,517.16	8,410,967.71	6,182,060.21	6,018,923.32	80	97.36
09.Autoodgovornost	214	2,446,400.24	2,329,904.29	1,863,922.49	3,111,078.00	12	166.91
11.Opšta odgovornost	28	520,980.00	496,171.33	290,260.13	0.00	00	0.00
12.Nezgoda	131	5,030,818.29	5,030,818.29	3,546,725.79	9,230,226.00	234	260.25
14.Zdravstveno	9	1,358,508.60	1,358,508.60	998,503.80	3,935,000.00	59	394.09
18.PAKETI OSIGURANJA	489	3,199,345.05	3,056,900.21	2,006,926.38	3,838,900.00	93	191.28
99.Neraspoređena	00	0.00	0.00	0.00	0.00	00	100.00
<b>Ukupno</b>	<b>1,455</b>	<b>25,905,552.34</b>	<b>24,986,109.13</b>	<b>17,546,406.50</b>	<b>26,944,526.32</b>	<b>522</b>	<b>153.56</b>

Slika 07. - Tabela-lična karta akvizitera

Ponekad su i ovakve kratke analize sasvim dovoljne da identifikuju problem u sistemu jer je tehnički rezultat jedan od najvažnijih pojmova u osiguranju. Dugoročno, osiguravač ne može poslovati sa negativnim tehničkim rezultatom-iznos koji isplaćuje po odštetnim zahtevima bi premašivao sumu koju ubire kroz premiju. A na osnovu praćenja tehničkog rezultata, osiguravač definiše svoju politiku. Postoji više načina za izračunavanje tehničkog rezultata, ovaj je najlakši za blic analizu.

Likvidirane štete u tekućoj godini

Tekući tehnički rezultat =  $\frac{\text{Likvidirane štete u tekućoj godini}}{\text{Fakturisana tehnička premija u tekućoj godini}} \times 100 = \%$

Fakturisana tehnička premija u tekućoj godini

Ukoliko je ovaj pokazatelj iznad 100, znači da osiguravač negativno posluje, bilo u određenoj grani osiguranja, vrsti osiguranja ili po ugovaraču (osiguraniku).

### Primer 3.

Štete gde su ispaljeni vazdušni jastuci su u poslednje vreme najinteresantnije za analizu-u većini takvih šteta, volšebno nestaje centralna računarska jedinica pre procene ili procenitelj ne sačinjava detaljnu procenu a za dodatni zapisnik o oštećenju nema CRJ ili je resetovana, ili je auto već prodat. Ovde se očitava veza; osiguranik-akviziter-procenitelj šteta.

U osiguranje ulazi automobil iz uvoza, star nekoliko godina, sa vrlo malim brojem fotografija sačinjenim na velikoj udaljenosti, gde se teže uočavaju detalji. Veliki broj takvih vozila je havarisan, ne vrši se detaljna provera vozila, pri ulasku u osiguranje se ne radi dijagnostika. Deo osiguravajuće kompanije koji se odnosi na prodaju ne prihvata to kao predlog jer smatra da to odbija osiguranike, a praksa govori u prilog tome da je to potrebno i da u startu eliminiše osiguranike koji imaju nameru da izvrše krivično delo prevare u osiguranju. Nakon toga se dešava saobraćajna nezgoda (obično u noćnim satima)-sa velikom materijalnom štetom, bez povređenih. Učesnici se ne poznaju iako žive u istoj ulici.(?!). I jedno i drugo vozilo imaju kasko polise.

Ono što je evidentno nakon analize veštaka jeste da je vozilo imalo velika oštećenja pre nezgode, koja se ne uklapaju u tok i opis nezgode koja je prijavljena.



Slika 08. - Oštećenja subarua-slike sa uviđaja





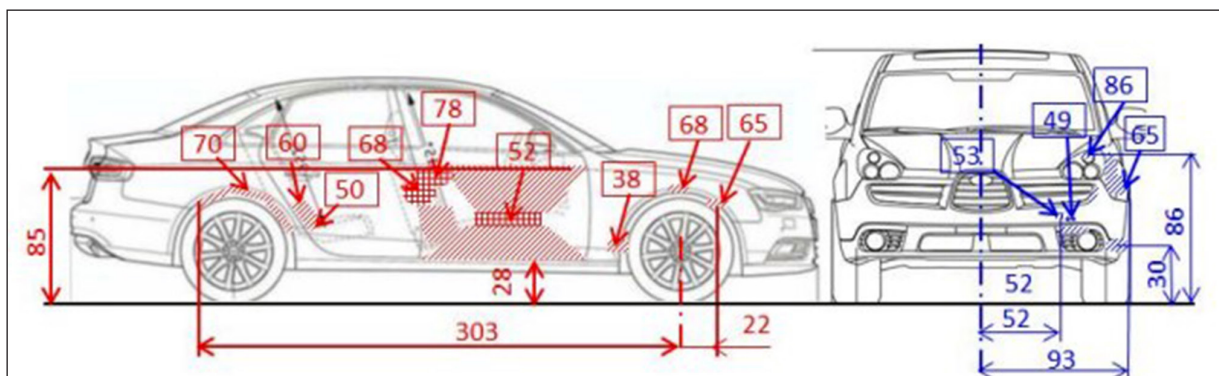
Slika 09. - Analiza veštaka



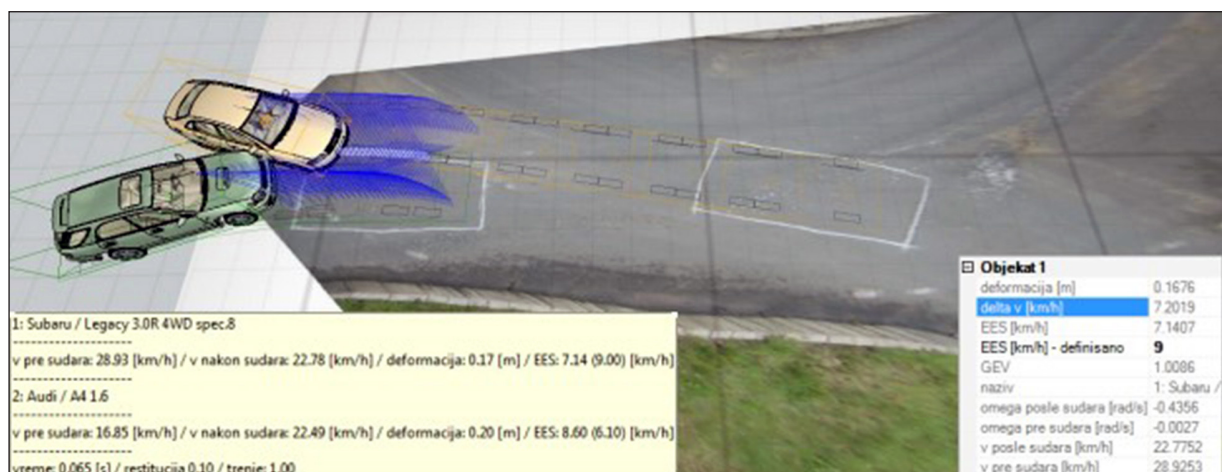
Slika 10. - Fotografije sa dopusnog veštačenja, oštećenja koja procenitelj nije video

**Analiza veštaka nedvosmisleno konstatuje sledeće:**

„Deformacija ojačanja branika koja nije mogla biti izazvana delovanjem branika na osnovni profil i njegov nastavak. Branik se nije mogao deformisati tako da nalegne na mali radijus deformisanog ojačanja, a na ojačanju se vidi jasan otisak od barijere koja je izazvala deformaciju (Slike 15a i 15b). Pri tome je element koji se nalazi u neposrednoj blizini (gornja rešetka vazduha - leva) ostao na svom mestu, pa se na osnovu toga nameće zaključak da su posmatrane deformacije nekompatibilne. Imajući u vidu analizu oštećenja na vozilima mišljenja sam da oštećenja na vozilu audi i vozilu subaru nisu nastala u njihovom međusobnom sudaru, jer analizirana oštećenja nisu kompatibilna sa gledišta oblika, veličine i intenziteta deformacije. Oštećenja na audiu koja se nalaze ispred prednjih desnih vrata ni po položaju ne odgovaraju opisanom načinu nastanka nezgode. Oštećenja na vozilu subaru nisu ni međusobno kompatibilna u pogledu veličine i načina nastanka oštećenja branika i ojačanja branika (bez dislokacije elemenata koji su montirani na branik u zoni oštećenja). Imajući u vidu tip i intenzitet sudara, ne bi moglo doći do aktiviranja vazdušnih jastuka na vozilu subaru. Imajući u vidu dinamiku vozila tokom sudara, odnosno kinematiku vozila nakon sudara, mišljenja sam da bi subaru morao biti kočen usporenjem pri kome ostaju vidljivi tragovi kočenja, a što ovde nije bio slučaj, dok bi se audi morao kretati putanjom koja ne odgovara pravcu pružanja kolovoza na raskrsnici na mestu nezgode. Na osnovu detaljne i uporedne analize materijalnih dokaza iz analizirane dokumentacije, mišljenja sam da se ova saobraćajna nezgoda nije dogodila na način naveden u analiziranoj dokumentaciji.” (Milutinović N, saobraćajno-tehničko veštačenje štete po zahtevu osiguravača)



Slika 11. - Poređenje oštećenja (veštačenje)



Slika 12. - Simulacija udesa

Ovde je napravljen (ne)namerni propust pri ulasku u osiguranje, a zatim i na prvoj proceni štete, gde procenitelj nije sačinio kompletan zapisnik, nije skinuo branik i nije pokušao da proveri koliki je stvarni obim oštećenja. Nakon odlaska na dodatnu procenu, utvrđene su nepravilnosti, ali je tad već nedostajala kompletna centralna računarska jedinica i većinu podataka nije bilo moguće očitati.

To su sve parametri koji mogu da ukažu na pokušaje prevare. No, nisu uvek tačni, svakako ih treba dobro proveriti pre donošenja konačnih odluka.

### 3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Rezultati do kojih smo došli nam omogućuju bolju proveru i poboljšanje modela preuzimanja osiguravajućeg pokrića.

Da bi se olakšao postupak pri proceni i likvidaciji šteta, kao i postupak veštačenja (u ovom slučaju saobraćajne struke), trebalo bi:

- Obavezno sačinjavati detaljne fotografije motornih vozila i čuvati u fajlu vozila na posebnom serveru koji će u slučaju štete biti dostupan i proceniteljima, radi upoređivanja prethodnih stanja i oštećenja (jedina veza akvizicije i procene);
- Izuzev fotografija, koristiti i opisni metod-konstatovati sve detalje na polisi u napomenama (iako ima malu dokaznu moć bez fotografija, može biti dobra smernica procenitelju ili veštaku);
- Proveravati podatke o vozilu i osiguraniku u bazi UOS-a pri preuzimanju rizika, razmenjivati podatke sa drugim osiguravajućim kućama;



- Periodično proveravati rad akvizitera i vrste odštetnih zahteva po polisama koje je istavio u određenim granama osiguranja (gde je loss ratio veoma visok);
- Periodično proveravati rad procenitelja šteta i likvidatora;
- Omogućiti dobijanje zapisnika i fotografija sa lica mesta u elektronskoj formi;
- Usmeravati osiguranike u servise sa kojima je sačinjen ugovor o saradnji;
- Proširivati baze podataka i usavršavati alate za otkrivanje prevara;
- I bez startovanih sudskih procesa-raditi veštačenja u spornim slučajevima i rezultate istih prezentovati podnosiocima zahteva sa predlogom odustajanja od odštetnih zahteva.

#### 4. ZAKLJUČAK

Osiguranje ne može da spreči nastanak štetnih događaja-ono postoji da stvori i obezbedi sigurnost ako se ostvari osigurani rizik. Svi činioци ovog procesa bi trebalo da budu u službi osiguranika u slučaju stvarnih šteta i realnih iznosa osiguravajućih pokrića. Svi mi smo logistika ovog procesa, koji mora da poseduje najčvršću i najkvalitetniju saradnju, bez ikakve zadržke. U slučajevima prevara i pokušaja prevara, zadatak nam je isti-da ih sprečimo u nastajanju ili procesuiramo nakon ostvarenja. Prevare u osiguranju proizvode negativne posledice i po osiguravajuća društva zbog solventnosti a i po osiguranika, jer poskupljuju polisu, uvećavaju premiju. Prevare ne možemo potpuno zaustaviti, ali ih možemo umanjiti i svesti u granice statistika razvijenijih zemalja. Preporuka je da se u budućnosti fokus više usmeri ka prevenciji prevara u osiguranju, što je moguće ostvariti sinhronizovanim koracima i akcijama svih učesnika procesa osiguranja, posebno računajući na veštace i stavljajući akcenat na njihov rad.

#### 5. LITERATURA

- [1] Acin Đ, Cvejić Đ: „Priručnik za praksu u osiguranju i reosiguranju“, Financing, 1996.
- [2] Avdalović V: „Menadžment rizikom u osiguranju“, Želnid, 2000.
- [3] Marković V: „Informatičko sazrevanje kompanije“, Želnid, 2006.
- [4] Marović B, Avdalović V: „Osiguranje i upravljanje rizikom“, Birografika, 2005.
- [5] Marović B, Kuzmanović B, Njegomir V: „Osnovi osiguranja i reosiguranja“, Princip press, 2009.
- [6] Marović B, Žarković N: „Leksikon osiguranja“, Budućnost, 2002.
- [7] Petković A: „Forenzička revizija“, Proleter-Bečej, 2010.
- [8] Šulejić P: „Pravo osiguranja“, Centar za publikacije, Pravni fakultet Beograd, 2005.