

Ko videz Λ919

Zavarovalniške
goljufije v
Sloveniji



Vse bo v redu.

triglav

www.triglav.si

Kazalo

1.	Predgovor	3
2.	Povzetek	4
3.	Splošno o zavarovalniških goljufijah v Sloveniji	6
4.	Raziskava	15
5.	Trendi zavarovalniških goljufij	20
6.	Sheme prevar	23
7.	Linija za sporočanje prevar	25

Predgovor

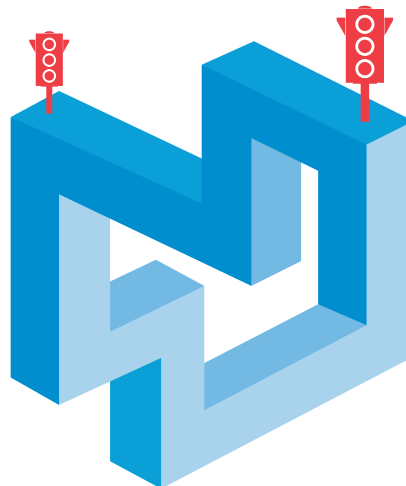
Zavarovalništvo temelji na zaupanju med zavarovalnico in zavarovancem, ki pa je zaradi zavarovalniških goljufij vse pogostejše na preizkušnji. Za ohranitev tega zaupanja so nujne aktivnosti na področju boja proti zavarovalniškim goljufijam, saj lahko le na tak način obvarujemo poštene zavarovance pred višjimi premijami.

Svet postaja vse bolj zapleten in prepleten, kar se kaže v drznosti zavarovalniških goljufij, zato se bo v prihodnje večal pomen naprednih tehnologij, ki ga bodo nadgrajevale še dolgoletne izkušnje.

Za ohranjanje in utrjevanje zaupanja med zavarovanci in zavarovalnico je pomembno doseči skupno razumevanje, da zavarovalniške goljufije niso pojav, ki se dotika samo poštenih zavarovancev, temveč vpliva na celotno zavarovalniško industrijo in škodi vsem vpletenim.

Na bolj razvitih zavarovalniških trgih obstaja veliko dobrih rešitev in praks, zato smo jih v Zavarovalnici Triglav že začeli prenašati v svoje delovanje. Na področju preprečevanja, odkrivanja in raziskovanja zavarovalniških goljufij smo v zadnjih letih uvedli številne novosti, s katerimi lahko hitreje in točneje zaznavamo kompleksne goljufije z več udeleženci, ki se izvajajo v daljšem časovnem obdobju,

česar še tako dobro ozaveščeni cenilec ne more zaznati. Z uporabo sistemsko razvitih indikatorjev tako že ob sklepanju posamezne zavarovalne police hitro in zanesljivo opozarjamo na povečano tveganje goljufije pri prevzemu tveganja in s tem na očitne nepravilnosti.



Dobra novica je, da zavarovalnice v Sloveniji v zadnjih letih vse več pozornosti namenjamo

preprečevanju zavarovalniških goljufij. Med drugim smo nadgradili sistemske ureditve, naslednji korak na tem področju je zagotavljanje ustrezne regulacije izmenjave podatkov, ki bo omogočala še večjo učinkovitost zavarovalnic pri odkrivanju in raziskovanju zavarovalniških goljufij. Ker so v današnji dobi informacije izjemno občutljiva tematika, varnostni standardi uvajajo dodatne varovalke proti zlorabi osebnih in drugih zaupnih podatkov zavarovancev. Veljavna zakonodaja še ni našla pravega sorazmerja na tem področju, zato je sodelovanje med zavarovalnicami, policijo in tožilstvom omejeno, v mednarodnih preiskavah pa je stanje še toliko bolj zapleteno. Celotno uradno ureditev s pridom izkoriščajo goljufi, ki se ne ozirajo na državne meje in druge zakonske omejitve. Prav zaradi tega je potrebna jasna usmeritev za odkrivanje zavarovalniških goljufij. In tako tudi videz ne bo varal tako zlahka.

Povzetek

Zavarovalniške goljufije se v Sloveniji dojemajo drugače od drugih goljufij, saj mnogi menijo, da so te manj sporne in da posameznik zaradi njih ne nosi nobenih posledic. Do odločitve za zavarovalniško prevaro lahko pride zaradi različnih razlogov, največkrat zaradi neposredne želje po denarnih sredstvih, finančne stiske ali naključno ponujene priložnosti.



Najpogostejše vrste zavarovalniških goljufij

V dokumentu so predstavljene najpogostejše vrste zavarovalniških goljufij, skupine goljufov, ključni podatki v zvezi z odkrivanjem prevar v Zavarovalnici Triglav in primeri nekaterih shem prevar. Predloženi so tudi rezultati raziskave o percepciji in razumevanju posledic zavarovalniških goljufij, s katero smo v Zavarovalnici Triglav želeli ugotoviti, kakšen je odnos splošne javnosti v Sloveniji do zavarovalniških goljufij in splošno razumevanje tematike prevar. Ker naše znanje izhaja iz dolgoletnih izkušenj, smo za mnenje o zavarovalniških goljufijah povprašali tudi strokovnjake z različnih področij.

Na bolj razvitih zavarovalniških trgih poznajo veliko dobrih rešitev in praks, zato smo v zadnjih letih uvedli številne novosti, s katerimi lahko hitreje in točneje zaznavamo goljufije. Leta 2010 smo v Zavarovalnici Triglav ustanovili Službo za preprečevanje, odkrivanje in raziskovanje prevar (SPORP) ter kot prva zavarovalnica v Sloveniji začeli uporabljati programsko orodje, ki samodejno zaznava različne sume prevar.

Zavarovalnica Triglav je sprejela ničelno toleranco do prevar in vsak izmed nas ima možnost oziroma obvezo prijaviti prevaro po različnih kanalih (anonimna prijava, prijava po elektronski pošti ali telefonu).

Dejavnost in uspešnost oddelka SPORP se kaže predvsem v spodbudno naraščajočem številu odkritih prevar.

Pričakujemo, da bo zavarovalniška industrija v prihodnjih letih v Sloveniji še naprej sledila tehnološkemu razvoju družbe; v mislih imamo predvsem napredek zavarovalnic, saj bodo imele na voljo vse boljšo programsko opremo za odkrivanje in preprečevanje prevar, po drugi strani pa se bodo zavarovalniške goljufije še vedno dogajale na področjih, kjer bo na voljo manj informacij in naprednih tehnologij. V prihodnosti bo na nekaterih segmentih vse manj osebnega stika z zavarovanci, saj dobiva prodaja prek interneta pomembnejšo vlogo, hkrati pa to pomeni povečanje novih priložnosti tudi za goljufe.

Veseli nas dejstvo, da zavarovalnice v Sloveniji vedno več pozornosti namenjamo preprečevanju zavarovalniških goljufij ter se trudimo s sistemskimi ureditvami zagotoviti še večjo učinkovitost pri odkrivanju in raziskovanju zavarovalniških goljufij.



Prijava prevare po različnih kanalih

Splošno o zavarovalniških goljufijah v Sloveniji

V Sloveniji in tudi drugje po svetu so zavarovalniške goljufije pereč družbeni pojav. Temeljni motiv za vsako goljufijo je vsekakor neposredna želja po denarju. Nekateri se odločajo za zavarovalniško goljufijo zaradi finančne stiske, drugi pa zaradi naključno ponujene priložnosti, ki jo nato izkoristijo. Najspornejši motiv je načrtna odločitev, s katero se ogoljufa zavarovalnico, kar se nanaša predvsem na organizirane kriminalne skupine (združbe).

V Sloveniji je za zavarovalniške goljufe zagrožena kazen do enega leta zapora, če je bilo dejanje samo načrtovano in še ni bilo izvedeno. Če je do goljufije že prišlo, je lahko storilec kaznovan z do tremi leti zapora. Če je bila zavarovalniška goljufija storjena v okviru organizirane skupine, je kazen za posameznika še višja.

Slovinci zavarovalniške goljufije dojemajo drugače kot druge goljufije. **V javnosti prevladuje mnenje, da so zavarovalniške goljufije »zločin brez žrtev« in da zahtevki, ki jih vložijo goljufi, škodujejo le zavarovalnici.** Prav tako je večina Slovencev na splošno nezaupljivih do zavarovalnic, saj menijo, da zavarovalnice že tako ali tako izrabljajo nastali položaj. Zato se zdi manj sporno, če vsak poišče svoj način, kako iz posameznega primera od zavarovalnic iztržiti čim več koristi, čeprav ne popolnoma pravično.

V kazenskem zakoniku (KZ-1, 211. člen) je zavarovalniška goljufija kazniva, če storilec ob sklenitvi pogodbe navede lažne ali zamolči pomembne podatke, sklene prepovedano dvojno zavarovanje ali sklene zavarovalno pogodbo po nastanku zavarovalnega ali škodnega primera. Da bi bil storilec za tako ravnanje kazensko preiganjan, mu je treba najprej dokazati namen, da je z omenjenim dejanjem sebi ali komu drugemu pridobil protipravno premoženjsko korist.





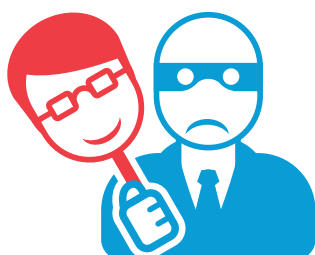
VRSTE ZAVAROVALNIŠKIH GOLJUFIJAH

Goljufije delimo na **načrtovane** in **priložnostne**. Za prve je značilen izostanek celotnega zavarovalnega primera. Če se med raziskavo ugotovijo in dokažejo znaki kaznivega dejanja, sledi kazenska ovadba storilca, saj je pri tovrstnih goljufijah očiten naklep storilca. Posledice takega naklepnege dejanja lahko vodijo v zapor.

Za priložnostne oziroma »mehke« goljufije je značilno, da se najpogosteje navajajo lažne okoliščine, da bi bilo izplačilo iz zavarovalnega primera čim višje. Tovrstne goljufije je težje dokazovati, saj je treba navesti vse znake kaznivega dejanja, njihovo reševanje v sodnem postopku pa navadno poteka na podlagi določil pogodbe. Taka goljufija je za zavarovalnice iz stroškovnega vidika dražja in veliko pogostejša od načrtovanih goljufij.



SKUPINE GOLJUFOV



1. PRILOŽNOSTNI GOLJUFI

- Najpogostejši izvajalci zavarovalniških goljufij.
- Prijavo prilagodijo tako, da je škoda višja od dejanske.
- Navajajo napačne podatke (npr. kraj) škodnega dogodka.
- Razmeroma preprosto odkrivanje tovrstnih goljufij, vendar težje dokazovanje.

2. OBČASNI GOLJUFI

- Za odškodnino namenoma povzročijo škodo ali se celo poškodujejo.
- Pogosto menjavajo zavarovalnice, ovirajo postopek in ponavljajo goljufije.
- Lahko jih je odkriti, vendar je goljufije težje dokazati.



3. ORGANIZIRANI GOLJUFI

- Najbolj pripravljeni na goljufije, delujejo usklajeno.
- Povezujejo se z zaposlenimi v zavarovalnicah in drugimi strokovnjaki.
- Zavarovalnice jih težko odkrijejo in dokažejo goljufijo.



STANJE V ZAVAROVALNICI TRIGLAV

V Zavarovalnici Triglav smo v zadnjih letih uvedli številne ukrepe, usmerjene v preprečevanje in odkrivanje zavarovalniških goljufij. Tako smo:

- uvedli napredne rešitve, ki omejujejo in preprečujejo goljufije;
- vložili sredstva v različna programska orodja za odkrivanje prevar;
- ustanovili specializirani oddelek, Službo za preprečevanje, odkrivanje in raziskovanje prevar (SPORP).

V posebnih primerih sodelujemo tudi z zasebnimi detektivi in se povezujemo z državnimi organi.



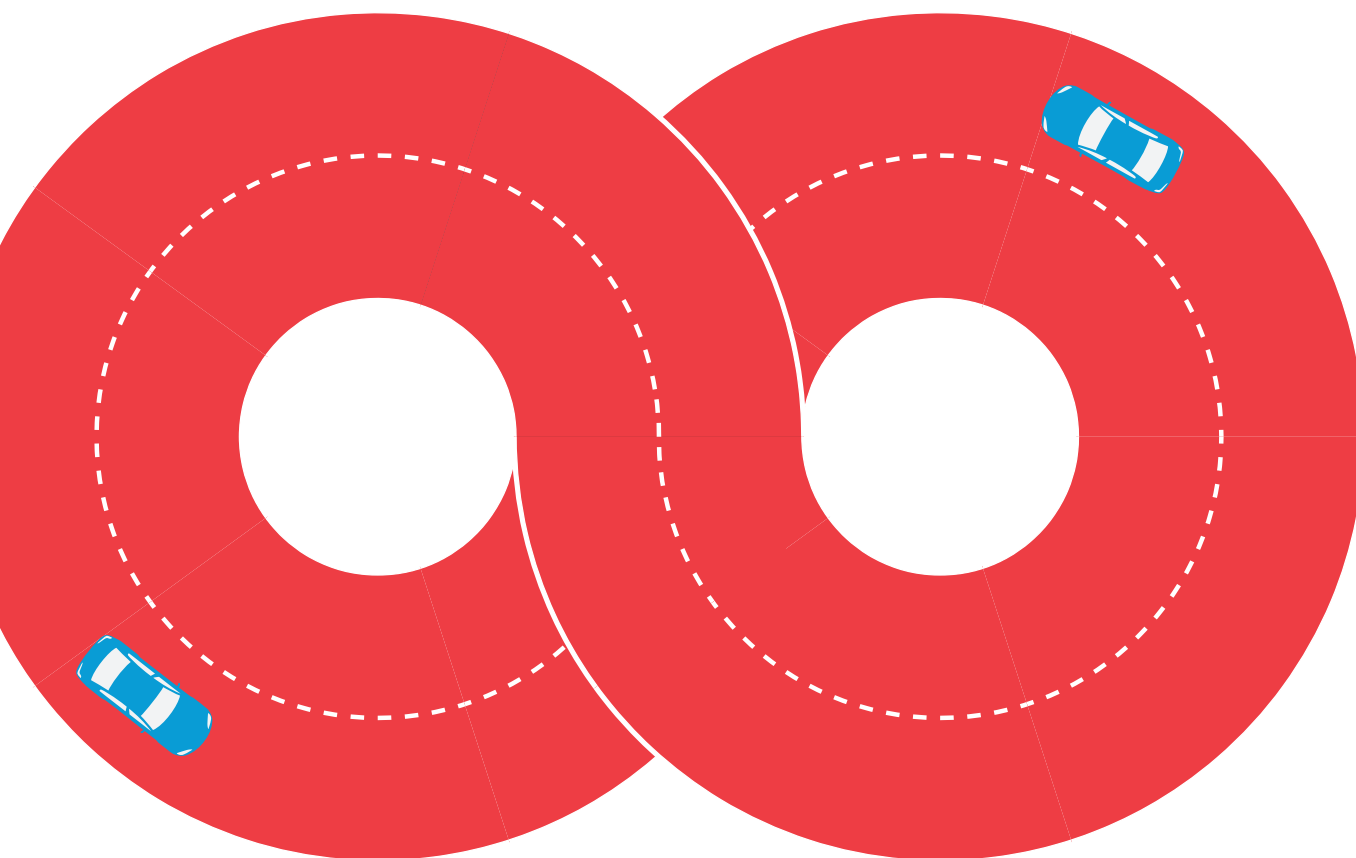
Zavarovalniške goljufije se pojavljajo v vseh zavarovalnih vrstah, navadno pri sklepanju in obnavljanju zavarovanj ter likvidaciji škod. Najpogostejše so preračunljive goljufije pri avtomobilskih zavarovanjih, ko posameznik izkoristi priložnost in denimo prijavi večjo škodo od dejanske, namerno poškoduje ali uniči zavarovane stvari, zavaruje predmet po škodnem dogodku, navaja lažne podatke, predloži lažne ali popravljene listine ipd. V praksi opažamo, da je še vedno preveč poskusov priložnostnih goljufij, ki jih skušajo storiti osebe, ki tega sicer do zdaj niso počele, pa jih je mogoče k temu napeljalo tudi slabše finančno stanje – kar pa ne opravičuje dejanja samega. Res neverjetno, koliko so nekateri pripravljeni tvegati in izpostavljati svoje poštenje celo za manjše zneske. Tako škodujejo drugim zavarovancem in seveda tudi sebi, saj s takim ravnanjem mečejo senco dvoma na pošteno zavarovance, ki so vredni zaupanja. Še zlasti je skrb vzbujajoče dejstvo, da večina splošne javnosti taka dejanja še vedno sprejema kot nekaj običajnega in jih redkeje obsoja.

Damir Dragar, direktor službe za avtomobilske škode



SLUŽBA ZA PREPREČEVANJE, ODKRIVANJE IN RAZISKOVANJE PREVAR

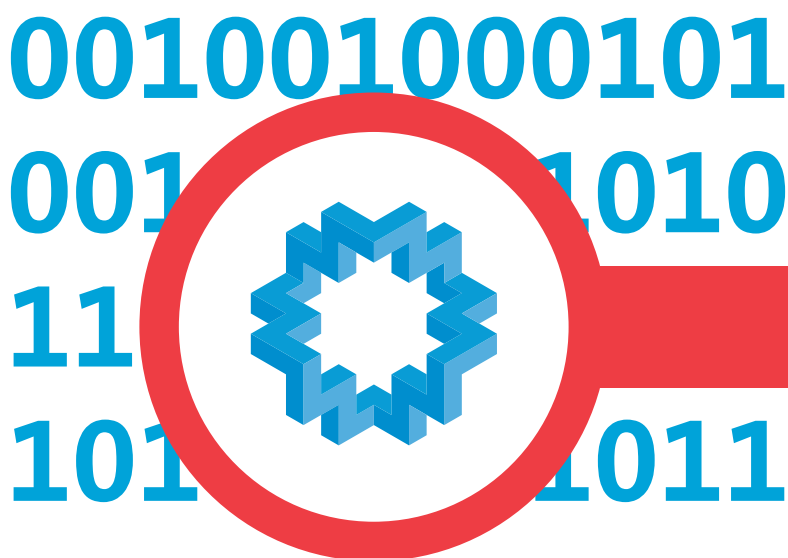
SPORP je postal ključno sistemsko
orodje pri preprečevanju, odkriva-
nju in raziskovanju prevar.





Z vzpostavitvijo novega sistema smo v SPORP v letu 2012 obravnavali okoli 600 primerov. **V letu 2013 je bilo teh primerov za osem odstotkov manj, medtem ko se je v letu 2014 število obravnavanih primerov povečalo za štiri odstotke.** Povečanje obravnavanih primerov je mogoče pripisati predvsem povečanemu obsegu dela z naprednimi programskimi orodji in sodelovanju z drugimi oddelki v Zavarovalnici Triglav ter z začetkom ozaveščanja javnosti o posledicah zavarovalniških goljufij.

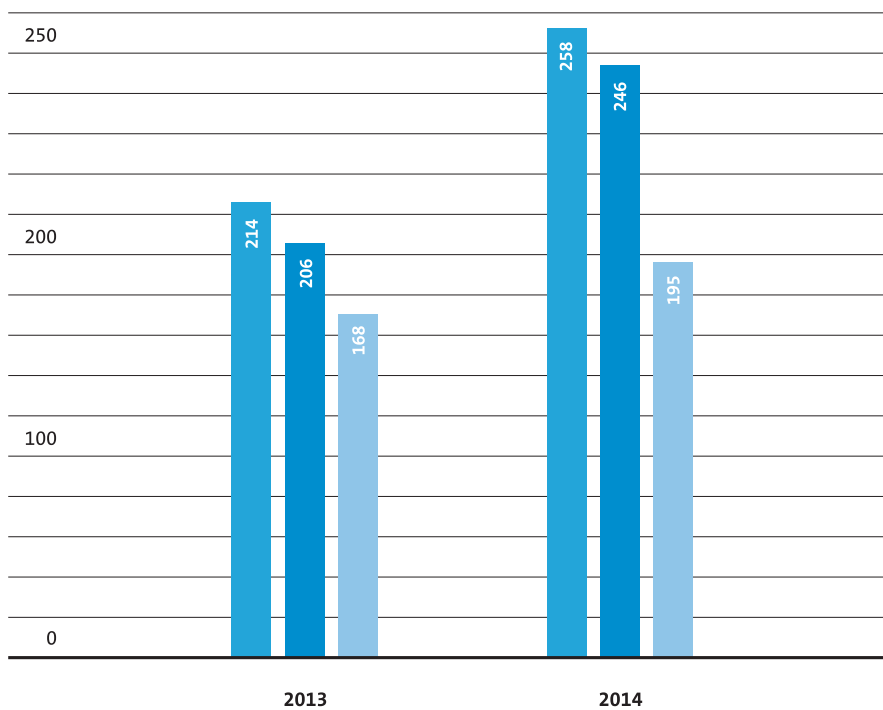
Že leta 2012 smo v SPORP uvedli novost in kot prva zavarovalnica v Sloveniji začeli uporabljati programsko orodje »POP modul«, ki samodejno zaznava različne sume prevar. Z IT podprtim zaznavanjem lahko analitik pregledno razporedi posamezne sumljive primere po enem ali več ključnih indikatorjih prevar, številnih točk sumljivosti, vrstah zavarovanj, vrednostih ipd.





V primerjavi z letom 2013 smo v letu 2014 potrdili za 19 % več primerov zavarovalniških goljufij.

Število sumov prevar in zavarovalniških goljufij



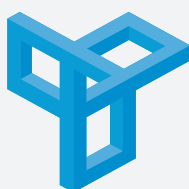
 Potrjeni sumi prevar  Zavarovalniške goljufije  Goljufije iz avtomobilskih zavarovanj



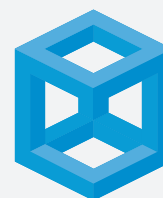
**V VEČINI PRIMEROV IMAMO OPRAVKA S TREMI
RAZLIČNIMI TIPI PREGAR.**



**Lažno
prikazovanje
škodnega dogodka.**



**Predložitev ponarejenih
in popravljenih listin
oziroma popolnoma
lažnih dokumentov.**



**Neustrezno navajanje
ali napihovanje
višine zahtevka škode.**



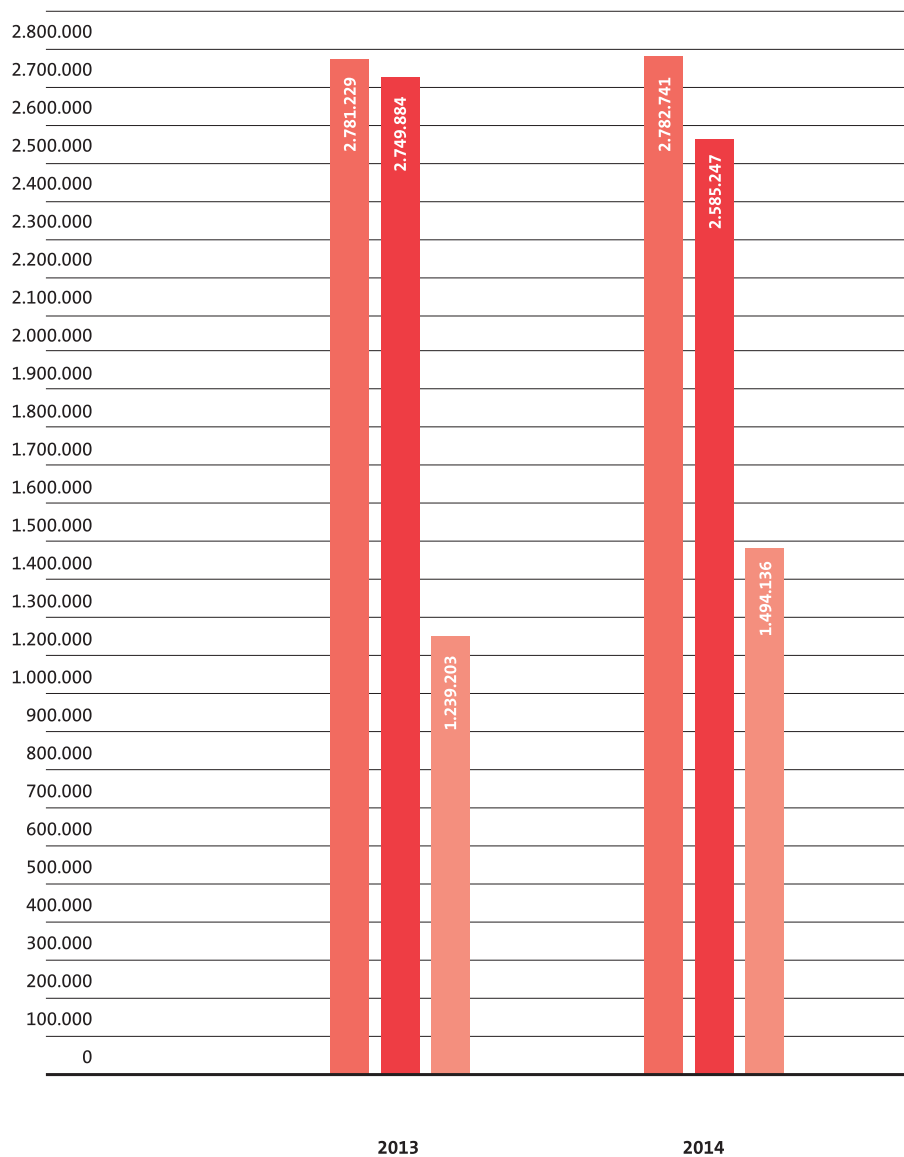
»Zavarovalniške goljufije so se v preteklosti smatrale kot nekaj, kar je samo po sebi umevno. S to problematiko in z osveščanjem širše javnosti se ni nihče ukvarjal. Izrednega pomena je, da se širša javnost seznanila z dejstvom, da se tista manjšina prebivalstva, ki se ukvarja s temi nečednimi posli, okorišča na njihov račun. Problem ne predstavljajo posamezniki, ki zaradi spleta okoliščin poskušajo lažno prikazati poškodbo vozila na parkirišču. Problem predstavljajo dobro organizirane skupine ljudi, ki se že vrsto let okoriščajo s tem da pripravljajo fingirane prometne nezgode.«

Jože Škrilec, Izvedenec avtomobilske stroke - forenzik



Na področju avtomobilskih zavarovanj smo zabeležili 20 % rast vrednosti potrjenih prevar in 4 % rast povprečne vrednosti prevare v primerjavi z enakim obdobjem leta 2013.

Potrjeni sumi prevar in zavarovalniških goljufij



Potrjeni sumi prevar Zavarovalniške goljufije Goljufije iz avtomobilskih zavarovanj

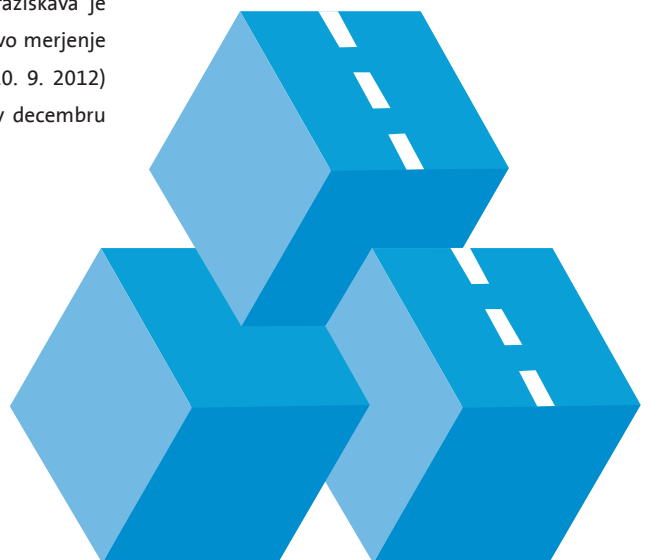
Raziskava

V Zavarovalnici Triglav smo želeli ugotoviti, kakšen je odnos splošne javnosti v Sloveniji do zavarovalniških goljufij in kakšno je posledično njihovo vedenje oziroma konkretno ravnanje. Pridobljena spoznanja bi nas podprla v nadaljevanju boja proti zavarovalniškim goljufijam v Sloveniji. Tako smo v sodelovanju s podjetjem Valicon izvedli »Raziskavo o percepciji in razumevanju posledic zavarovalniških goljufij« med splošno javnostjo.

RAZISKAVA O PERCEPCIJI IN RAZUMEVANJU POSLEDIC ZAVAROVALNIŠKIH GOLJUFIJ

Prva faza raziskave je bila izvedena še preden smo v Zavarovalnici Triglav izpeljali dejavnosti, v katerih smo zavarovance in druge deležnike ozaveščali o pomenu in vrednosti zavarovalniških goljufij. Ta smo posredovali v sklopu internega in zunanega komuniciranja ter tudi prikaza učinkov sistemske uvedbe SPORP. Po končani drugi fazi smo primerjali ustreznost dela in s tem pridobili dragocene informacije za nadaljnje usmeritve na tem področju.

V raziskavo smo vključili reprezentativni vzorec 1054 predstavnikov splošne javnosti (20–65 let). Spletna raziskava je bila opravljena v dveh valih. Prvo merjenje je bilo septembra 2012 (4. - 10. 9. 2012) in drugo, dobro leto pozneje, v decembru 2013 (11. - 14. 12. 2013).



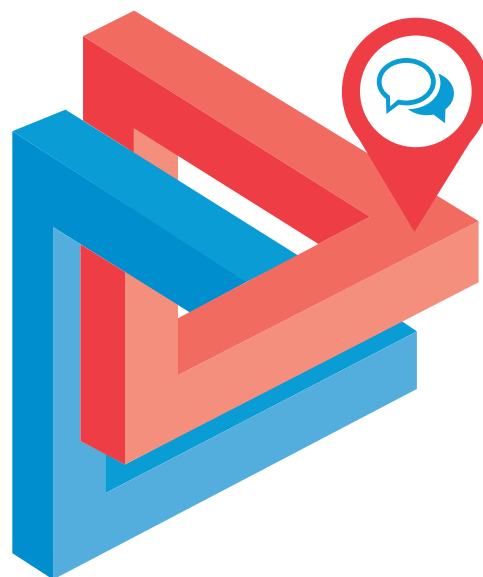
Prvo merjenje (4. - 10. 9. 2012)

Ključne ugotovitve prve »Raziskave o percepciji in razumevanju posledic zavarovalniških goljufij« med splošno javnostjo so bile:

- Slaba **četrtnina** vprašanih meni, da bi zavarovalniško goljufijo storil vsak, če bi se mu le ponudila priložnost.
- **40 %** vprašanih pozna nekoga, ki je že storil kakršnokoli zavarovalniško goljufijo.
- Večina ljudi ne izkoristi priložnosti za preprečitev goljufije. Denimo, med tistimi, ki so se že znašli v situaciji, ko bi lahko preprečili nameravano zavarovalniško goljufijo, jih 59 % ni storilo nič, 28 % je storilca pozvalo, naj tega ne stori, in **samo 13 % je storilca naznanilo zavarovalnici**.
- Med različnimi primeri zavarovalniških goljufij se je za najspornejše dejanje po mnenju anketirancev izkazala »namerna povzročitev škode z namenom izkoriščanja zavarovanja« (tako meni **95 %** vprašanih), medtem ko samo 48 % vprašanih za goljufijo označi »pretiravanje pri navajanju obsega nastale škode«.
- **71 %** vprašanih meni, da so storilci osebe, ki so sicer nagnjene k nepoštenemu vedenju. Dobra tretjina (37 %) jih meni, da goljufije izvajajo ljudje v stiski.



80 % vprašanih ocenjuje, da je sklepanje zavarovanj po nastanku dejanske škode kaznivo dejanje zavarovalniške goljufije.



Drugo merjenje (11. - 14. 12. 2013)

Drugo merjenje »Raziskave o percepciji in razumevanju posledic zavarovalniških goljufij« je potekalo po akciji ozaveščanja. Ugotovitve med splošno javnostjo so bile:

- **41 %** anketiranih v starosti od 20 do 65 let je ustrezno ravnalo v primeru zavarovalniške goljufije. Ta delež se je v primerjavi s prvim merjenjem povečal za kar 14 %.
- V 40 % primerov bi ljudje povedali, da ne odobravajo goljufij, v **10 % bi zadevo naznanili zavarovalnici**, v 5 % pa goljufe ovadili policiji.
- Več kot **tretjina** vprašanih se je že znašla v položaju, ko so izvedeli, da je nekdo že storil zavarovalniško goljufijo.
- Glavni razlog za nezadovoljstvo z uveljavljanjem zavarovalnine je prenizka odškodnina. Tako meni **58 %** vprašanih.
- **80 %** vprašanih ocenjuje, da je sklepanje zavarovanj po nastanku dejanske škode kaznivo dejanje zavarovalniške goljufije.

Razvrščanje primerov zavarovalniških goljufij glede na prepoznanje primera kot goljufije

	Prej	Potem
Namerna povzročitev škode	95 %	93 %
Popolnoma izmišljen dogodek	97 %	95 %
Prijava škod za dogodke, ki jih zavarovanje ne pokriva	83 %	84 %
Sklepanje zavarovanj po nastanku škode	82 %	80 %
Zamolčanje informacij pri sklepanju zavarovanja	67 %	72 %
Zamolčanje informacij v zahtevku za povrnitev škode	57 %	63 %
Navedba višje vrednosti v zahtevku za povrnitev škode	52 %	60 %
Pretiravanje pri navajanju obsega nastale škode	46 %	48 %
Vseh 8 primerov je prevara	26 %	30 %

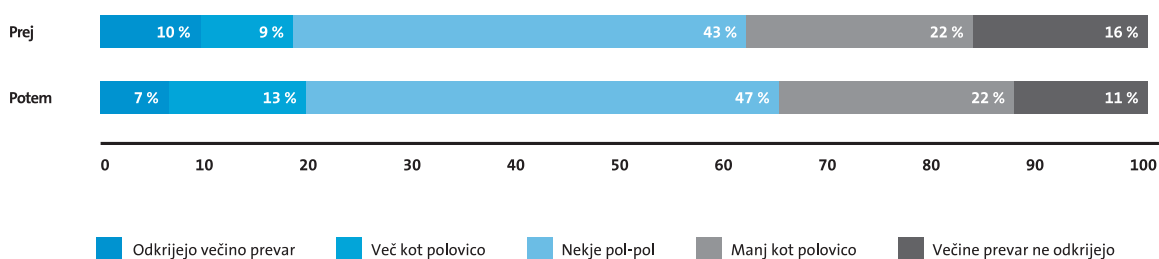
Spremembe v stališčih do zavarovalniških prevar ali do zavarovalnic

% predstavljajo delež anketirancev, ki se s trditvijo (popolnoma) strinjajo

	Prej	Potem
Če komu uspe prevara, je to zaradi slabega dela zavarovalnic.	53 %	47 %
Ljudje se ne zavedajo, da je zavarovalniška prevara kaznivo dejanje.	58 %	64 %
Če bi se ljudje zavedali, da je prevara resno kaznivo dejanje, bi bilo tovrstnih prevar manj.	54 %	57 %

Učinkovitost zavarovalnic pri odkrivanju prevar

Zavarovalnice odkrijejo za 5 % več prevar.



Reakcije pred dogodkom - ko je zavarovalniški agent / nekdo namignil zavarovalniško prevaro

	Izkušnje še niso imeli		Izkušnjo so že imeli	
	Prej	Potem	Prej	Potem
Splošna javnost	94 %	95 %	6 %	5 %
Nič	22 %	22 %	67 %	65 %
Povedal, da ne odobravam	45 %	50 %	30 %	27 %
Naznanil zavarovalnici	27 %	24 %	4 %	8 %
Ovadil policiji	6 %	4 %	0 %	0 %

Reakcije po dogodku - ko je nekdo že storil zavarovalniško prevaro

	Izkušnje še niso imeli		Izkušnjo so že imeli	
	Prej	Potem	Prej	Potem
Splošna javnost	65 %	69 %	35 %	31 %
Nič	14 %	13 %	45 %	47 %
Povedal, da ne odobravam	59 %	64 %	49 %	49 %
Naznanil zavarovalnici	17 %	16 %	4 %	3 %
Ovadil policiji	10 %	7 %	2 %	2 %



Kot zunanji preiskovalec detektiv lahko potrdim, da se rezultati raziskave potrjujejo tudi na terenu. Velika večina storilcev, ki poskuša ogoljufati zavarovalnico, to stori zavestno, in sicer ko pride do določenega dogodka, in potem poskušajo nekaj iztržiti od zavarovalnice. Za goljufijo se odločijo, ker mislijo, da ta ne bo dovolj sankcionirana, in menijo, da to moralno ni sporno. Največ preiskav opravimo pri avtomobilskih goljufijah, kjer si posamezniki izmislijo določen dogodek, prometno nesrečo, pojavljajo se tudi primeri organiziranega goljufanja s sodelovanjem zaposlenih. V zadnjem času se povečuje število goljufij pri nezgodnih zavarovanjih, ko se posameznik dejansko poškoduje na drugem kraju ter nato uveljavlja civilno odgovornost iz stanovanjskih in drugih polic.

Janko Trivunovič, zasebni detektiv

Trendi zavarovalniških goljufij za Slovenijo (2015-2020)

Zavarovalništvo v Sloveniji z nekajletnim zamikom sledi zahodnoevropskim trendom. V prihodnjih petih letih pričakujemo, da bo zavarovalniška industrija v Sloveniji še naprej sledila tehnološkemu razvoju družbe in se na področju avtomobilskih zavarovanj gibala v smeri razvoja različnih inovativnih orodij pri prilagajanju zavarovalne premije.

Zavarovalnice bomo imele na voljo vedno več zbranih podatkov o zavarovancih in njihovih navadah, transakcijah in drugih okoliščinah. To bo po eni strani omogočalo še bolj poglobljeno individualno obravnavo ter prilagoditev premije in zavarovalniških produktov posameznemu zavarovancu. Po drugi strani bo postala obdelava odškodninskih zahtevkov za zavarovance preprostejša in hitrejša, zavarovalnice pa bomo tako poskrbele tudi za denimo zmanjšanje možnosti za nastanek prometnih nesreč.

Velik vpliv na zavarovalniške produkte se že kaže z razvojem pametnih naprav, ki imajo vse vidnejšo vlogo v posameznikovem vsakdanu. Sodobna oprema avtomobilov že danes omogoča dostop do velikega nabora podatkov o njegovi preteklosti, načinu vožnje, številu prevoženih kilometrov itd.

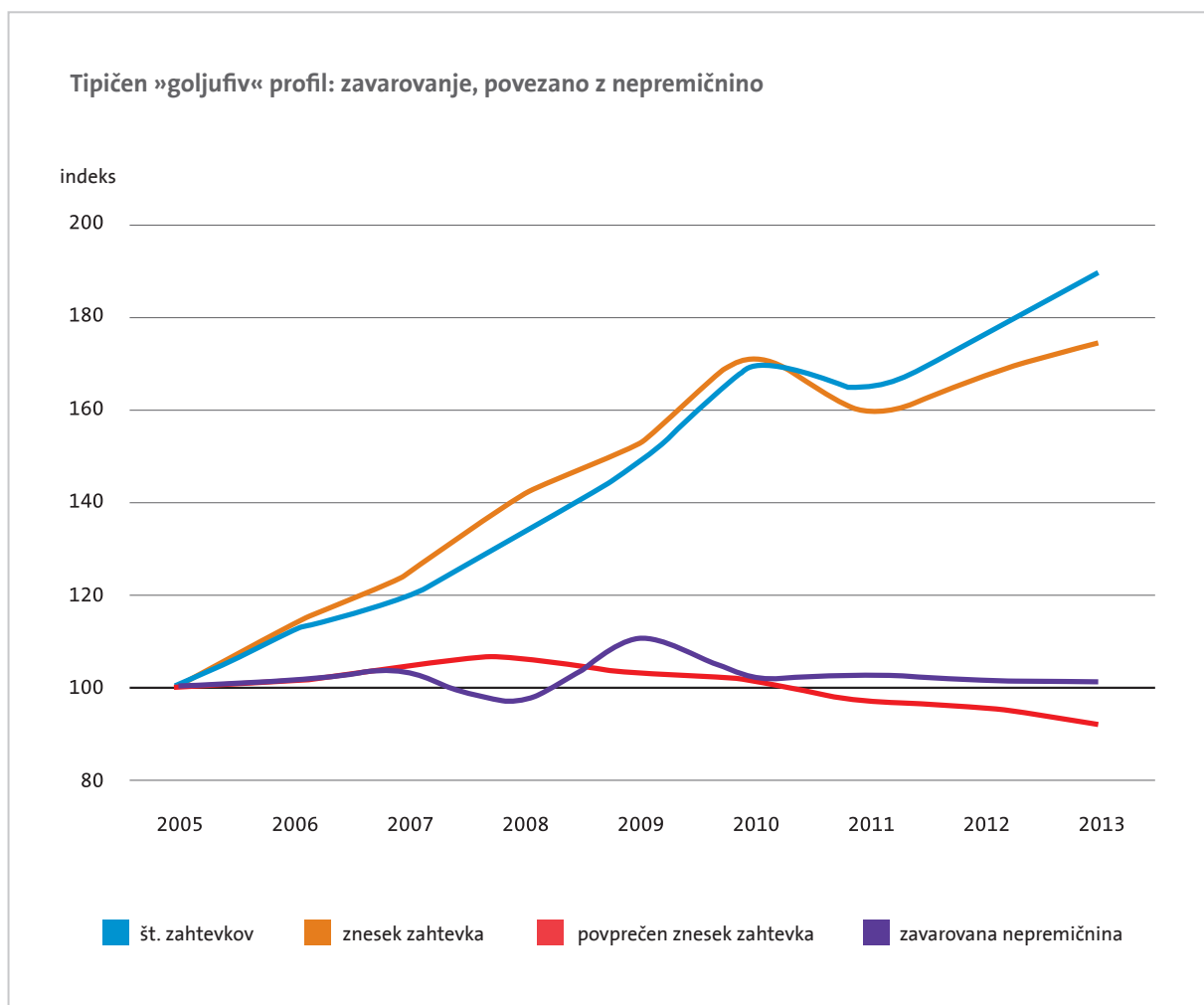
Pričakujemo lahko, da bodo lokacijske storitve kmalu postale standard, ki bo olajšal sestavljanje resničnega poteka dogodkov. Ob tem bo promet tudi dodatno nadzorovan in avtomatiziran, kar bo zožilo prostor predvsem za priložnostne zavarovalniške goljufije. To še zlasti velja na področjih, kjer bo na voljo največ informacij iz virov, ki ne bodo odvisni od zavarovanca.

Zavarovalniške goljufije se bodo dogajale na področjih, kjer bo informacij manj in kjer bo škoda še naprej odvisna predvsem od subjektivne presoje. Ta trend je trenutno izjemno močan v Španiji, kjer je sklepanje zavarovanj na področju premoženja (zavarovanja stanovanj in hiš) v zadnjem desetletju stagniralo, zneski in število zahtevkov pa so strmo naraščali.



Za jasnejšo ponazoritev prikazujemo tipičen profil goljufov, ki so izrabili tovrstno zavarovanje, saj je pri stanovanjskih zavarovanjih podatkov o škodnih dogodkih, ki bi jih lahko potrdili z drugimi viri, manj kot pri avtomobilskih zavarovanjih. Zaradi tega pojava je moralno tveganje za zlorabo zaupanja s strani zavarovanca toliko večje.

Prikaz gibanja sklepanja zavarovanja na področju stanovanjskih zavarovanj in zahtevki iz tega zavarovanja. Velik razkorak, ki prikazuje mogoče **emelard** pri tej vrsti zavarovanja.



Vir: Spanish Private Insurers' Association, How economic crisis changes fraud's face.



Trend čedalje večjega vpliva tehnologije na vsakodnevno življenje prinaša tudi nove priložnosti za goljufe, saj je veliko lažje napačne podatke vnesti v napravo, kot jih neposredno zaupati zastopniku, odprte pa so tudi možnosti za goljufanje zavarovancev.

Prav tako se bodo z razvojem tehnologij razvijale tudi nove prodajne poti. Po pričakovanju bo pri preprostejših zavarovanjih vedno večjo vlogo dobivala prodaja po internetu oziroma mobilnih aplikacijah.

Na trgih, kjer so digitalne prodajne poti bolj razvite, se redno srečujejo s t. i. »ghost brokerji«, ki se pojavljajo prek internetnih strani, ki lažno obljublajo neverjetno poceni zavarovanja za takojšnje plačilo.

Trendi nakazujejo, da bodo z razvojem zelo izpopolnjenih produktov in kontrol tudi sheme zavarovalniških goljufij postajale bolj premišljene in bolje načrtovane. Posledično bo tak vložek goljufov zahteval tudi temu primerno višji zahtevani znesek. Pričakovati je mogoče, da se bodo zahtevane odškodnine ob posameznih zavarovalniških goljufijah še naprej povečevale.

Sheme prevar

V Zavarovalnici Triglav se vsak dan srečujemo s številnimi shemami goljufij, ki jih je vse več. Trenutno imamo popisanih več kot 350 shem goljufij. Največkrat gre za lažno prikazovanje škodnega dogodka, napihovanje višine zahtevka in predložitev lažnih dokumentov. Za lažjo predstavo smo izbrali nekaj najbolj tipičnih in očitnih primerov avtomobilskih goljufij.

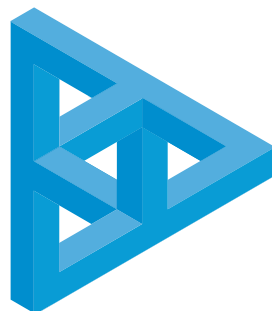
PRIMER 1

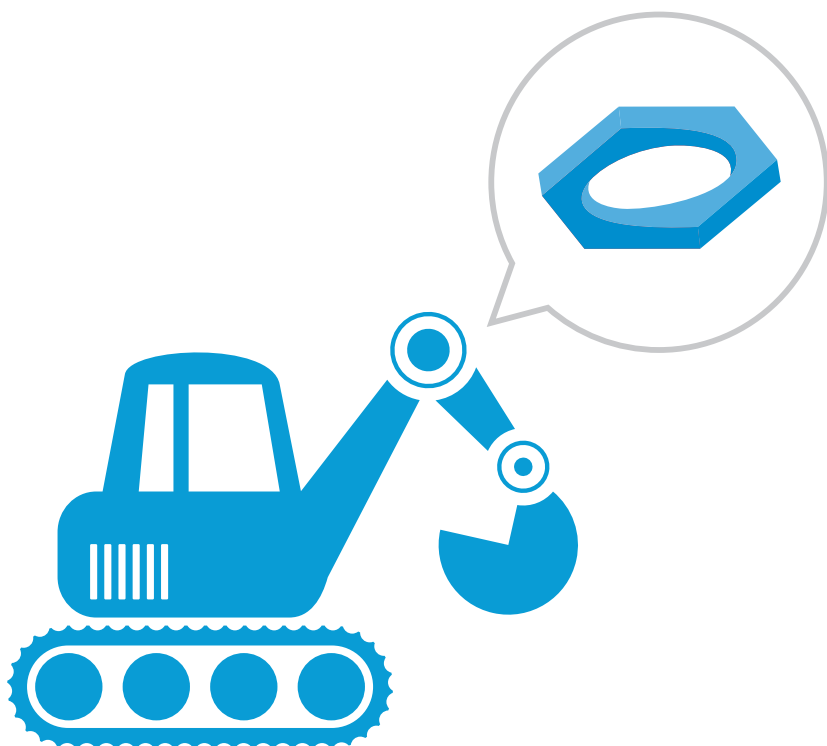
NESKLADNOST POŠKODB

Udeleženca nesreče sta pri prijavi nesreče navedla zahtevek za nastalo škodo, ki je bila neskladna s poškodbami na vozilih.

Stranki sta zatrjevali, da naj bi manjši avtomobil povzročil nesrečo in poškodoval vozilo višjega cenovnega razreda. Po pregledu škode na udeleženi vozilih in prijavljenemu zahtevku za nastalo škodo je bilo očitno, da se poškodbe in prijave v zahtevku ne ujema.

Goljufi so poskusili na račun zavarovalnice popraviti ali čim več iztržiti za poškodovani dražji avto. Cenejši naj bi v nesreči utrpel za 150 EUR škode, na dražjem pa naj bi bilo kar za 9.000 EUR škode.





PRIMER2

PONAREJANJE ŠTEVILKE ŠASIJE

Pri tej goljufiji je bila najprej na delovni stroj nameščena ponarejena številka šasije, stroj pa je bil nato zavarovan. Potem so goljufi uporabili že prej poškodovani stroj in nanj namestili ponarejeno serijsko številko šasije dejansko zavarovanega stroja in škodo prijavili zavarovalnici.

PRIMER 3

PONAREJANJE RAČUNOV (NAVAJANJE STAREJŠEGA DATUMA)

Zavarovanec je zavaroval delovni stroj za popravilo v tujini. Težava je bila, da je bil stroj ob sklenitvi zavarovanja že na popravilu v tujini. Teh stroškov polica ne bi krila, zato se je zavarovanec odločil za ponarejanje računov s popravljanjem datumov, zato da bi prikazal zavarovalnici, da je škoda nastala šele po sklenitvi zavarovanja. Goljufijo smo odkrili s primerjavo predloženih dokumentov s tistimi, ki smo jih pridobili neposredno od tujega podjetja, ki je izvajalo popravilo.



Linija za sporočanje prevar

V Zavarovalnici Triglav smo leta 2009 sprejeli ničelno toleranco do prevar, s čimer jasno sporočamo zavezo k dejavnemu zagotavljanju poštenega, odgovornega in zakonitega poslovanja.

Politika obvladovanja prevar temelji na treh stebrih:

- preprečevanju,
- odkrivanju in
- raziskovanju prevar.

Stebri obrambe pred prevarami segajo v vse procese delovanja zavarovalnice in omogočajo obravnavanje prevar v celotnem spektru poslovanja zavarovalnice.

Z obvladovanjem zavarovalniških goljufij in drugih vrst kaznivih dejanj znižujemo svoje stroške in stroške zavarovancev. K večji učinkovitosti pri preprečevanju, odkrivanju in raziskovanju prevar lahko prispevate tudi vi!

O POSKUSIH ALI IZVEDENIH PREVARAH NAS LAHKO OBVESTITE PO:



01 47 47 444



sporp@triglav.si



<http://www.triglav.eu/sl/prijaviprevaro>