



### Έρευνα για την αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης στον Κλάδο Αυτοκινήτων

Η ασφαλιστική απάτη αποτελεί ως γνωστόν ένα από τα πλέον σημαντικά και πολύπλοκα προβλήματα, τα οποία καλείται να αντιμετωπίσει η ασφαλιστική αγορά σε εθνικό αλλά και σε διεθνές επίπεδο.

Η συλλογή στοιχείων, η ανταλλαγή εμπειρίας, απόψεων και καλών πρακτικών μεταξύ των ασφαλιστικών επιχειρήσεων έχει αναδειχθεί ως ιδανικός τρόπος για τη διαμόρφωση και υιοθέτηση των κατάλληλων διαδικασιών που θα επιτρέψουν τη βέλτιστη αντιμετώπιση του φαινομένου.

Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή Διαφάνειας και Πρόληψης της Ε.Α.Ε.Ε. αποφάσισε να συνεχίσει την προσπάθεια που ξεκίνησε το 2013 για τη διερεύνηση του φαινομένου της ασφαλιστικής απάτης, με την αποστολή ειδικά διαμορφωμένου ερωτηματολογίου το οποίο αναφέρεται στον κλάδο Αυτοκινήτων, με σκοπό:

- α) τον προσδιορισμό – ποσοτικοποίηση της έκτασης του φαινομένου της ασφαλιστικής απάτης στο συγκεκριμένο κλάδο, και
- β) τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με τις συχνότερες μορφές απάτης που εντοπίζονται στον κλάδο αυτό.

Στόχος της Επιτροπής ήταν, τα συμπεράσματα που θα προκύψουν από την επεξεργασία των απαντήσεων, να βοηθήσουν τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις - Μέλη της Ε.Α.Ε.Ε. να διαμορφώσουν και να υιοθετήσουν τις κατάλληλες διαδικασίες που θα επιτρέψουν την βέλτιστη αντιμετώπιση στο μέλλον, του φαινομένου της ασφαλιστικής απάτης.

Το ερωτηματολόγιο αναφερόταν στα έτη 2013 – 2014 και αναζητούσε τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά στοιχεία αναφορικά με το υπό έρευνα φαινόμενο, τις συνέπειές του, τις συνήθεις μορφές του και την οργάνωση των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων για την αντιμετώπισή του.

Στην έρευνα της Ε.Α.Ε.Ε., συμμετείχαν με τις απαντήσεις τους 24 Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις – Μέλη, οι οποίες εκτιμάται ότι αθροίζουν περίπου το 83% επί της ετήσιας παραγωγής ασφαλίσεων του κλάδου της Αστικής Ευθύνης Οχημάτων.



## Ευρήματα της έρευνας

Από την επεξεργασία των απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο προκύπτουν τα εξής ευρήματα:

### 1. Οργάνωση της διερεύνησης ύποπτων περιπτώσεων

Για τη διερεύνηση περιπτώσεων ύποπτων για ασφαλιστική απάτη οι Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις:

- Είτε διαθέτουν οργανωτικά ειδικό τμήμα διερεύνησης, είτε το τμήμα αποζημιώσεων είναι επιφορτισμένο με το καθήκον αυτό.
- Ανεξαρτήτως της ανωτέρω οργανωτικής επιλογής αναφέρθηκε η ύπαρξη ομάδας ή ατόμου, εξειδικευμένων τόσο για την διερεύνηση όσο και για την παρακολούθηση της ασφαλιστικής απάτης.
- Σε κάθε περίπτωση, όλες οι Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις αναθέτουν τη διερεύνηση ύποπτων περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης σε εξωτερικούς συνεργάτες.
- Επίσης διευρύνθηκε το πλήθος των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων που κάνουν χρήση ειδικού λογισμικού για την ανίχνευση ή τη διερεύνηση περιπτώσεων απάτης.

### 2. Αύξηση των ερευνών αλλά και των εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης

Με βάση τις δηλώσεις των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων – Μελών, αυξήθηκαν κατά 34,5% οι έρευνες κατά τη διάρκεια της εξεταζόμενης περιόδου (από 6.589 έρευνες το 2013 σε 8.861 το 2014).

Αποτέλεσμα αυτών ήταν η αύξηση κατά 17,9% των εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης (από 1.710 περιπτώσεις το 2013 σε 2.016 το 2014).

Επισημαίνεται ότι το 70% των εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης καταγράφηκε από τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις που διέθεταν οργανωτικά ειδικό τμήμα διερεύνησης της ασφαλιστικής απάτης στον κλάδο Αυτοκινήτων.

Παρέμεινε επομένως υψηλός ο δείκτης της αναλογίας των εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης επί των αντίστοιχων ερευνών (26% και 23% τις δύο εξεταζόμενες χρονιές).



### 3. Αύξηση της οικονομικής διάστασης της απάτης

Με βάση την αποτίμηση των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων – Μελών που έλαβαν μέρος στην έρευνα, το οικονομικό όφελος από την εξακρίβωση των απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης αυξήθηκε κατά 20,7% κατά τη διάρκεια της εξεταζόμενης περιόδου (από 3,8 εκατ. € το 2013 σε 4,6 εκατ. € το 2014).

Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να αυξηθεί κατά 2,4% το οικονομικό όφελος ανά εξακριβωμένη περίπτωση απάτης (μέσος όρος): από 2.237 € το 2013 σε 2.290 € το 2014.

### 4. Σχετικά μικρή η οικονομική αναλογία της απάτης προς τις αποζημιώσεις

Η σύγκριση της οικονομικής διάστασης της αποκαλυφθείσας απάτης (όπως προσδιορίστηκε) σε σχέση με τις καταγεγραμμένες καταβολές αποζημιώσεων του κλάδου Αυτοκινήτων, μας δίνει σχετικά μικρή αναλογία (παρότι αυξημένη το 2014):

- Για το σύνολο των επιχειρήσεων που συμμετείχαν (μέση αναλογία):

2013: 0,9%                      2014: 1,2%

- Όμως είναι μεγάλη η μεταβλητότητα της αναλογίας μεταξύ των επιχειρήσεων:

2013: από 0,1% έως 3,5%    και    2014: από 0,1% έως 2,9%.

### 5. Ιεράρχηση εντοπισμένων περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης

Με βάση την συχνότητα εμφάνισης (πρώτη η πιο συχνή περίπτωση) των εντοπισμένων περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης (τόσο ως προς το πλήθος εμφάνισης όσο και ως προς τον οικονομικό τους αντίκτυπο) ανά τύπο απάτης, δηλώθηκαν οι εξής περιπτώσεις:

[ 1 ] Αλλοίωση συνθηκών ασφαλιστικού γεγονότος (πχ. δήλωση εξυπηρέτησης)

[ 2 ] Υπερκοστολόγηση

[ 3 ] Κατασκευή ανύπαρκτου ασφαλιστικού γεγονότος (π.χ. σκηνοθεσία ολικής κλοπής, προγενέστερες ζημιές, κτλ.)

[ 4 ] Δήλωση ψευδών στοιχείων ασφάλισης (πχ. απόκρυψη νέου οδηγού)

[ 5 ] Πλαστά ασφαλιστήρια συμβόλαια



## 6. Συνηθέστερες ενδείξεις πιθανής ασφαλιστικής απάτης

Με βάση την συχνότητα εμφάνισης (πρώτη η πιο συνηθέστερη περίπτωση) των ενδείξεων που εντοπίζονται κατά την διαδικασία ανίχνευσης μιας πιθανής ασφαλιστικής απάτης, δηλώθηκαν οι εξής περιπτώσεις:

- [ 1 ] Ασύμβατες ζημιές ως προς τις συνθήκες του ατυχήματος
- [ 2 ] Ζημιές χωρίς επαφή μεταξύ των εμπλεκόμενων οχημάτων
- [ 3 ] Ζημιά σε σύντομο χρονικό διάστημα είτε από την έναρξη ασφάλισης είτε μετά την επέκταση κάλυψης (προσθήκη κάλυψης κατά τη διάρκεια της ασφαλιστικής περιόδου)
- [ 4 ] Συνεργεία επισκευής ή ανταλλακτικών
- [ 5 ] Υπερτιμολόγηση ή υπερβολική απαίτηση
- [ 6 ] Φιλική ή συγγενική ή άλλη σχέση (πχ. συνάδελφοι, γείτονες) μεταξύ των εμπλεκόμενων
- [ 7 ] Επαναλαμβανόμενες ζημιές
- [ 8 ] Ασυνεπείς δηλώσεις
- [ 9 ] Ζημιές μεταξύ οχημάτων που ασφαλίζονται από τον ίδιο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή
- [ 10 ] Προσθήκη νέων καλύψεων ή αύξηση ορίων υφιστάμενης κάλυψης κατά τη διάρκεια ασφάλισης (αφορά σε προαιρετικές καλύψεις)
- [ 11 ] Παραποιημένα έγγραφα
- [ 12 ] Αδυναμία προσκόμισης παραστατικών / αποδεικτικών στοιχείων
- [ 13 ] Άλλες περιπτώσεις (Βραδινές ώρες, απομακρυσμένες περιοχές, εμπλεκόμενος σε προηγούμενες ζημιές απάτης, αγορασμένες ζημιές από συνεργεία, αγωγές χωρίς πραγματογνωμοσύνη, δυσμενής εξέλιξη της Σωματικής Βλάβης με ιδιωτική ιατρική γνωμάτευση).



### Συμπεράσματα της έρευνας

Από την επεξεργασία των απαντήσεων προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα:

- ✓ Παρατηρείται αυξανόμενο ενδιαφέρον από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις για την καταπολέμηση της απάτης
- ✓ Καταγράφεται αύξηση από χρόνο σε χρόνο των εντοπισμένων περιστατικών απάτης
- ✓ Εκτιμάται ότι αυξάνεται από χρόνο σε χρόνο το οικονομικό όφελος από την αντιμετώπιση της απάτης στον κλάδο αυτοκινήτων
- ✓ Είναι μεγάλα τα περιθώρια εντοπισμού περιστατικών απάτης στο μέλλον σε σύγκριση με την εμπειρία άλλων ευρωπαϊκών χωρών

16 Ιουνίου 2016