



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 ασφαλιστική απάτη δεν στρέφεται μόνο κατά των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων, αλλά και κατά των υπολοίπων ασφαλισμένων και της κοινωνίας συνολικά, αφού τα αποτελέσματά της διαχέονται μέσα στην οικονομία. Η βέλτιστη αντιμετώπιση του φαινομένου απαιτεί τη διαμόρφωση και υιοθέτηση κατάλληλων διαδικασιών από πλευράς Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων, όπως η συλλογή στοιχείων, η ανταλλαγή εμπειρίας, απόψεων και καλών πρακτικών.

Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή Διαφάνειας της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (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,
- β) τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με τις συχνότερες μορφές απάτης που εντοπίζονται στον κλάδο αυτό, και
- γ) την ανάδειξη εμπειριών και ενδείξεων πιθανής ασφαλιστικής απάτης.

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 2017 – 2018 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 85,7% επί της ετήσιας παραγωγής των ασφαλίσεων αυτοκινήτων.



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 ατόμων από διαφορετικά τμήματα, εξειδικευμένων τόσο για την διερεύνηση (fraud specialists) όσο και για την παρακολούθηση της ασφαλιστικής απάτης (π.χ. εσωτερικός έλεγχος, κανονιστική συμμόρφωση, νομική υπηρεσία).
- Σε κάθε περίπτωση, το σύνολο των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων αναθέτουν τη διερεύνηση ύποπτων περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης σε εξωτερικούς συνεργάτες.
- Επίσης διαπιστώθηκε ότι αρκετές Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις 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 10% οι έρευνες κατά τη διάρκεια της εξεταζόμενης περιόδου (από 10.773 έρευνες το 2017 σε 11.806 το 2018).

Αποτέλεσμα αυτών ήταν η αύξηση κατά 31% των εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης (από 4.485 περιπτώσεις το 2017 σε 5.886 το 2018).

Συνέπεια των ανωτέρω, ήταν η αύξηση του υπολογιζόμενου δείκτη της αναλογίας των εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης επί των αντίστοιχων ερευνών (από 42% το 2017 σε 50% το 2018).

Επισημαίνεται ότι τουλάχιστον το 90% των εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης, καταγράφηκε από τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις που διέθεταν οργανωτικά ειδικό τμήμα διερεύνησης της ασφαλιστικής απάτης στον κλάδο Αυτοκινήτων.



3. Αύξηση της οικονομικής διάστασης της απάτης

Με βάση την αποτίμηση των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων – Μελών που έλαβαν μέρος στην έρευνα, η οικονομική διάσταση των εξακριβωμένων απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης αυξήθηκε κατά 37% κατά τη διάρκεια της εξεταζόμενης περιόδου (από 5,8 εκατ. € το 2017 σε 7,9 εκατ. € το 2018).

Ο δείκτης της οικονομικής διάστασης ανά εξακριβωμένη περίπτωση απάτης (μέσος όρος) αυξήθηκε ελαφρά: από 1.293 € το 2017 σε 1.346 € το 2018.

4. Οικονομική αναλογία της απάτης προς τις αποζημιώσεις

Η σύγκριση της οικονομικής διάστασης της αποκαλυφθείσας απάτης (όπως προσδιορίστηκε από την αποτίμηση των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων) σε σχέση με τις καταγεγραμμένες καταβολές αποζημιώσεων του κλάδου Αυτοκινήτων, μας δίνει την ακόλουθη αναλογία (αυξημένη το 2018 σε σχέση με το 2017):

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

2017: 1,6% 2018: 2,0%

- Όμως είναι μεγάλη η διακύμανση της αναλογίας αυτής, μεταξύ των επιχειρήσεων της έρευνας:

2017: από 0,1% έως 12,2% και 2018: από 0,1% έως 19,7%.

5. Ιεράρχηση εντοπισμένων περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης

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

[1] Κατασκευή / αλλοίωση συνθηκών ασφαλιστικού γεγονότος (πχ. δήλωση εξυπηρέτησης, σκηνοθετημένο ατύχημα, αντιστροφή υπαιτιότητας κλπ.)

[2] Υπερκοστολόγηση

[3] Δήλωση ψευδών στοιχείων ασφάλισης που επηρεάζουν την τιμολόγηση

[4] Πλαστά ασφαλιστήρια συμβόλαια

[5] Ζημιές που αφορούσαν προηγούμενο συμβάν

[6] Ασυμβατότητα ζημιών



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] Ασυνεπείς δηλώσεις
- [4] Υπερτιμολόγηση ή υπερβολική απαίτηση
- [5] Ζημιά σε σύντομο χρονικό διάστημα είτε από την έναρξη ασφάλισης (νέο ασφαλιστήριο) είτε μετά την επέκταση κάλυψης (προσθήκη κάλυψης κατά τη διάρκεια της ασφαλιστικής περιόδου)
- [6] Συνεργεία επισκευής ή ανταλλακτικών
- [7] Φιλική ή συγγενική ή άλλη σχέση (πχ. συνάδελφοι, γείτονες) μεταξύ των εμπλεκόμενων
- [8] Επαναλαμβανόμενες ζημιές
- [9] Ζημιές μεταξύ οχημάτων που ασφαλιζονται από τον ίδιο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή
- [10] Το ατύχημα συνέβη σε βραδινές ώρες
- [11] Το ατύχημα συνέβη σε απομακρυσμένη περιοχή
- [12] Προσθήκη νέων καλύψεων ή αύξηση ορίων υφιστάμενης κάλυψης κατά τη διάρκεια ασφάλισης (αφορά σε προαιρετικές καλύψεις)
- [13] Παραποιημένα έγγραφα
- [14] Αδυναμία προσκόμισης παραστατικών / αποδεικτικών στοιχείων



Συμπεράσματα της έρευνας

Από την επεξεργασία των απαντήσεων προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα:

- ✓ Παρατηρείται αυξανόμενο ενδιαφέρον από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις για την καταπολέμηση της απάτης
- ✓ Αύξηση των εξειδικευμένων δομών διερεύνησης (τμήματα - ομάδα ατόμων) στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις (ειδικά στην ασφάλιση αυτοκινήτου)
- ✓ Αυξανόμενη χρήση ειδικού λογισμικού ανίχνευσης απάτης
- ✓ Αύξηση πλήθους ερευνών περιπτώσεων απάτης (ιδιαίτερα στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις με εξειδικευμένα τμήματα και ειδικό λογισμικό)
- ✓ Αύξηση από χρόνο σε χρόνο των εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης
- ✓ Εκτιμάται ότι αυξάνεται σταδιακά η οικονομική διάσταση της απάτης στον κλάδο αυτοκινήτων
- ✓ Η αλλοίωση των συνθηκών του ατυχήματος και η υπερκοστολόγηση των τιμολογίων επισκευής, συνεπάγονται τον σπουδαιότερο οικονομικό αντίκτυπο επί των αποζημιώσεων
- ✓ Συνηθέστερες ενδείξεις απάτης: ασύμβατες ζημιές ως προς τις συνθήκες του ατυχήματος, καθώς και ζημιές χωρίς επαφή μεταξύ των εμπλεκόμενων οχημάτων.

6 Απριλίου 2020