



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

Αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης

Έρευνα 2021 – 2022
Παρουσίαση αποτελεσμάτων

4 Μαρτίου 2024

Επιτροπή Πρόληψης και Αντιμετώπισης της Ασφαλιστικής Απάτης

Ασφαλιστική Απάτη

Ένα από τα πλέον σημαντικά και πολύπλοκα προβλήματα, τα οποία καλείται να αντιμετωπίσει η ασφαλιστική αγορά σε εθνικό αλλά και σε διεθνές επίπεδο.

Ιδανικοί τρόποι για την βέλτιστη αντιμετώπιση του φαινομένου σε συλλογικό επίπεδο:

- Η συλλογή στατιστικών στοιχείων
- Η ανταλλαγή εμπειρίας και απόψεων
- Η διάχυση καλών πρακτικών μεταξύ των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων

Επιτροπή Πρόληψης & Αντιμετώπισης της Ασφαλιστικής Απάτης

Επεκτείνει το πεδίο διερεύνησης του φαινομένου, με την αποστολή εμπλουτισμένου ερωτηματολογίου για τα έτη 2021 - 2022, το οποίο διακρίνεται πλέον σε 4 ενότητες:

Οι δύο πρώτες ενότητες αφορούν όλες τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως κλάδων ασφάλισης.

Η τρίτη ενότητα αφορά ερωτήματα για όλους τους κλάδους ασφάλισης πλην αυτοκινήτων.

Η τέταρτη ενότητα επικεντρώνεται στις ασφαλίσσεις αυτοκινήτων και αποτελεί συνέχεια των αντίστοιχων προηγούμενων ερευνών της ΕΑΕΕ.



Επιδίωξη της έρευνας - Στόχος

Να διερευνηθούν ανά ενότητα:

- Η επίδραση των οικονομικών και κοινωνικών συνθηκών κατά την «μετά - covid εποχή», στην ασφαλιστική απάτη σε όλους τους κλάδους ασφάλισης
- Η οργάνωση των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων στον τομέα της αντιμετώπισης της ασφαλιστικής απάτης
- Η έκταση του φαινομένου της ασφαλιστικής απάτης για όλους τους κλάδους ασφαλίσεων, με ιδιαίτερη έμφαση στον κλάδο αυτοκινήτων

Στόχος

Η εξαγωγή συμπερασμάτων για τον περαιτέρω σχεδιασμό των δράσεων της ΕΑΕΕ, της Επιτροπής και των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων στον τομέα της αντιμετώπισης του φαινομένου της ασφαλιστικής απάτης



Ταυτότητα της έρευνας

Έρευνα με ερωτηματολόγιο

- Απευθύνεται σε όλες τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις
- Αφορά όλους τους ασφαλιστικούς κλάδους
- Εστιάζει στις ασφαλίσσεις αυτοκινήτων
- Αναφέρεται στον απολογισμό της προηγούμενης διετίας **(2021 – 2022)**
- Δεκαεννιά (19) συνολικά ομάδες ερωτήσεων
- Οι ερωτήσεις είναι ποιοτικές και ποσοτικές
- Έκτη κατά σειρά έρευνα τα τελευταία χρόνια
- Οι προηγούμενες έρευνες αφορούσαν τις διετίες: **2011 – 2012**, 2013 – 2014, **2015 – 2016**, **2017- 2018**, **2019 - 2020**

Συμμετοχή Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων

Μεγάλη συμμετοχή στην έρευνα 2021 – 2022

- 35 οι εκπροσωπούμενες Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις
(21 δραστηριοποιούνται στις ασφαλίσσεις αυτοκινήτων)
- Οι επιχειρήσεις αντιπροσωπεύουν: **90,8%** της συνολικής παραγωγής
 - ασφαλίσσεις ζωής: **92,2%** - ασφαλίσσεις κατά ζημιών: **89,3%**
 - ασφαλίσσεις αυτοκινήτων: **82%** της παραγωγής

Αυξημένη εκπροσώπηση σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια

- 15 έως 26 ασφαλιστικές επιχειρήσεις ανταποκρίθηκαν στις προηγούμενες έρευνες

(Σημειώνεται ότι μεταξύ 2010 και 2022 οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις με εγκατάσταση στη χώρα μας μειώθηκαν από 73 σε 49)

Ευρήματα της έρευνας 2021 - 2022

Συγκεντρωτική καταγραφή απαντήσεων ανά ερώτημα

- Αντιπαραβολή με τις απαντήσεις των προηγούμενων ερευνών (όπου ήταν εφικτό)
- Υπολογισμός % συμμετοχής στο σύνολο των συμμετεχόντων με βάση την παραγωγή ασφαλίσεων





ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

Ενότητα Α

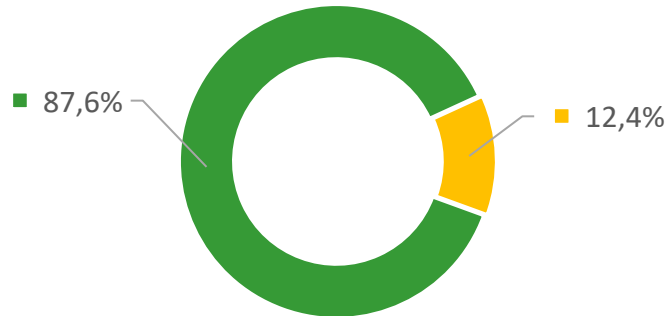
Επίδραση των εξωτερικών φαινομένων /
συνθηκών / παραγόντων (οικονομικών
και κοινωνικών) την «μετά-covid εποχή»,
στην ασφαλιστική απάτη

1. Ακραία φαινόμενα, όπως η κλιματική κρίση (συχνές σοβαρές πλημμύρες, πυρκαγιές κλπ.), ο πόλεμος σε ευρωπαϊκό έδαφος, η παρατεταμένη ενεργειακή κρίση, ο πληθωρισμός καθώς και οι νέες οικονομικό-κοινωνικές συνθήκες που επικράτησαν στην «μετά-covid εποχή», τα οποία συνδυαστικά διαμόρφωσαν το ευρύτερο επιχειρησιακό περιβάλλον στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια, επηρέασαν την έκθεση της Εταιρείας σας στην ασφαλιστική απάτη τη διετία 2021 – 2022 ;

➤ Ασφαλίσεις Ζωής

- ❖ την αύξησαν: 0 - 0,0%
- ❖ τη μείωσαν: 0 - 0,0%
- ❖ καμία επίδραση: 13 - 87,6%

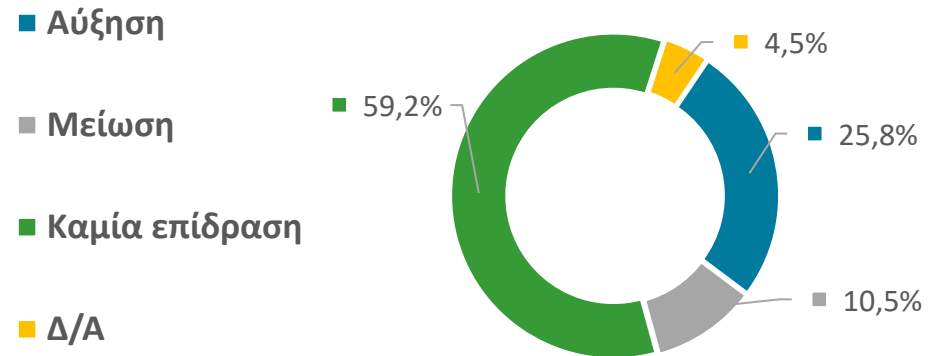
Ασφαλίσεις Ζωής



➤ Ασφαλίσεις Υγείας

- ❖ την αύξησαν: 4 - 25,8%
- ❖ τη μείωσαν: 1 - 10,5%
- ❖ καμία επίδραση: 14 - 59,2%

Ασφαλίσεις Υγείας



1. **Ακραία φαινόμενα**, όπως η κλιματική κρίση (συχνές σοβαρές πλημμύρες, πυρκαγιές κλπ.), ο πόλεμος σε ευρωπαϊκό έδαφος, η παρατεταμένη ενεργειακή κρίση, ο πληθωρισμός καθώς και οι νέες οικονομικό-κοινωνικές συνθήκες που επικράτησαν στην «μετά-covid εποχή», τα οποία **συνδυαστικά διαμόρφωσαν το ευρύτερο επιχειρησιακό περιβάλλον στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια, επηρέασαν την έκθεση της Εταιρείας σας στην ασφαλιστική απάτη τη διετία 2021 – 2022 ;**

➤ **Ασφαλίσεις Περιουσίας**

- ❖ την αύξησαν: 9 - 49,6%
- ❖ τη μείωσαν: 0 - 0,0%
- ❖ καμία επίδραση: 10 - 25,9%

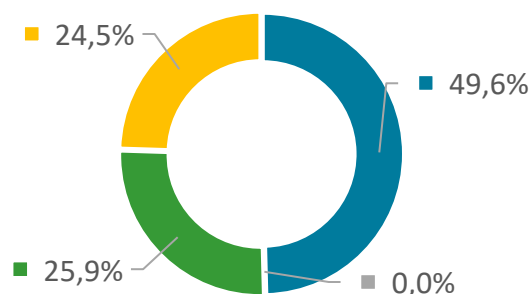
➤ **Ασφαλίσεις Αυτοκινήτων**

- ❖ την αύξησαν: 13 - 49,4%
- ❖ τη μείωσαν: 0 - 0,0%
- ❖ καμία επίδραση: 7 - 28,8%

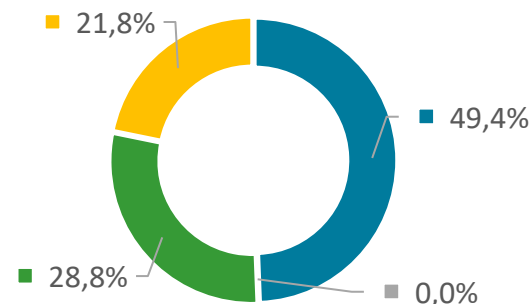
➤ **Ασφαλίσεις Λοιπών κλάδων κατά Ζημιών**

- ❖ την αύξησαν: 9 - 28,0%
- ❖ τη μείωσαν: 1 - 0,5%
- ❖ καμία επίδραση: 13 - 47,4%

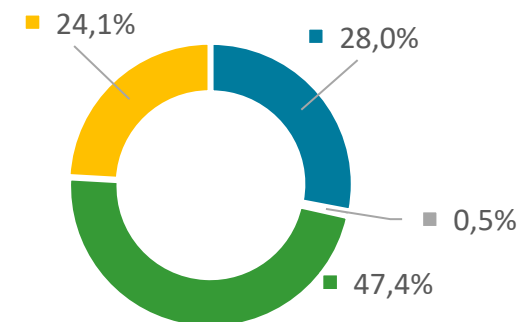
Ασφαλίσεις Περιουσίας



Ασφαλίσεις Αυτοκινήτων



Ασφαλίσεις Λοιπών κλάδων



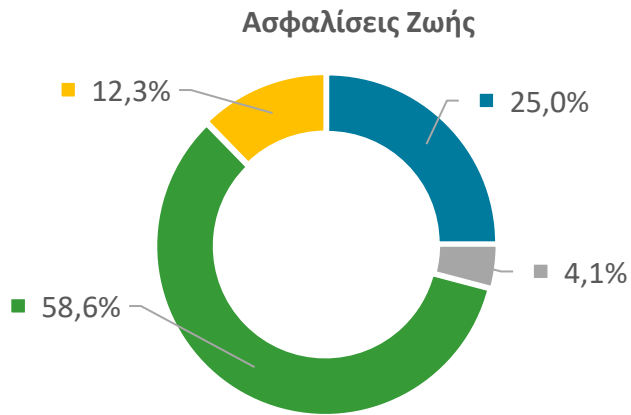
■ Αύξηση ■ Μείωση ■ Καμία επίδραση ■ Δ/Α



2. Η πρόοδος της τεχνολογίας και οι δυνατότητες που προσφέρει η ευρεία χρήση της, τόσο στις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις όσο και στο ευρύ κοινό, επηρέασε την έκθεση της Εταιρείας σας στην ασφαλιστική απάτη τη διετία 2021 – 2022 ;

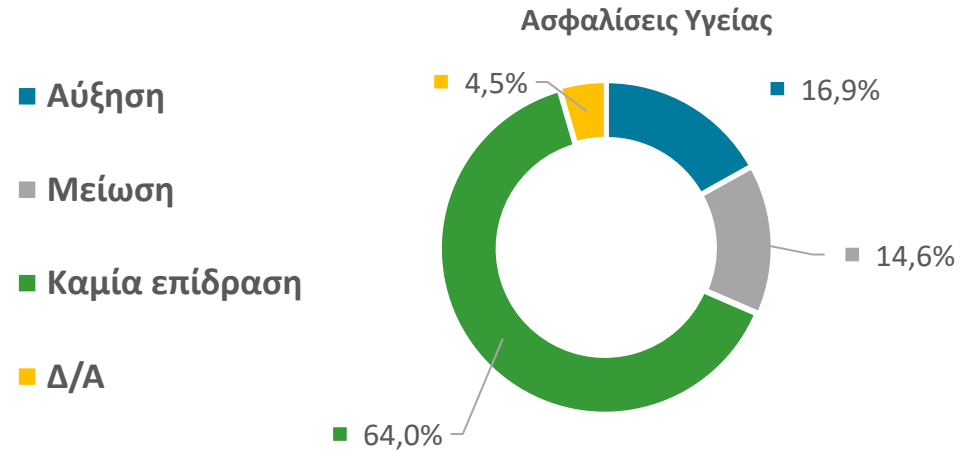
➤ Ασφαλίσεις Ζωής

- ❖ την αύξησαν: 2 - 25,0%
- ❖ τη μείωσαν: 2 - 4,1%
- ❖ καμία επίδραση: 9 - 58,6%



➤ Ασφαλίσεις Υγείας

- ❖ την αύξησαν: 3 - 16,9%
- ❖ τη μείωσαν: 3 - 14,6%
- ❖ καμία επίδραση: 13 - 64,0%





2. Η πρόοδος της τεχνολογίας και οι δυνατότητες που προσφέρει η ευρεία χρήση της, τόσο στις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις όσο και στο ευρύ κοινό, επηρέασε την έκθεση της Εταιρείας σας στην ασφαλιστική απάτη τη διετία 2021 – 2022 ;

➤ Ασφαλίσεις Περιουσίας

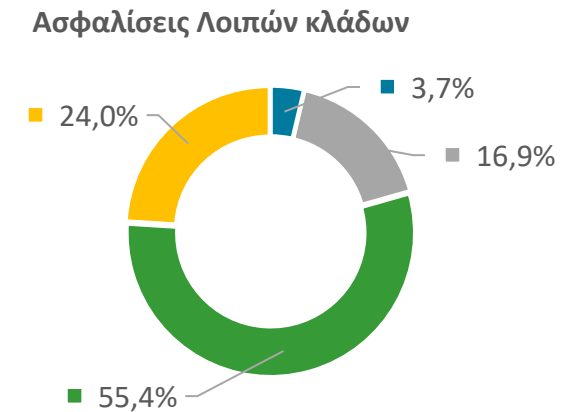
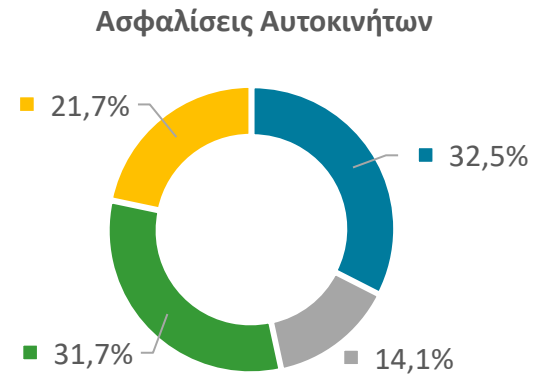
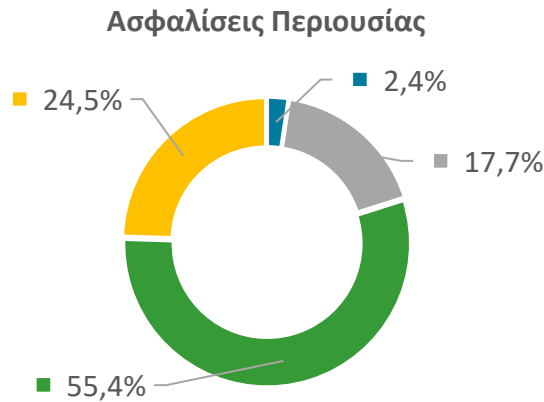
- ❖ την αύξησαν: 2 - 2,4%
- ❖ τη μείωσαν: 4 - 17,7%
- ❖ καμία επίδραση: 13 - 55,4%

➤ Ασφαλίσεις Αυτοκινήτων

- ❖ την αύξησαν: 6 - 32,5%
- ❖ τη μείωσαν: 4 - 14,1%
- ❖ καμία επίδραση: 10 - 31,7%

➤ Ασφαλίσεις Λοιπών κλάδων κατά Ζημιών

- ❖ την αύξησαν: 7 - 3,7%
- ❖ τη μείωσαν: 3 - 16,9%
- ❖ καμία επίδραση: 13 - 55,4%



■ Αύξηση ■ Μείωση ■ Καμία επίδραση ■ Δ/Α



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

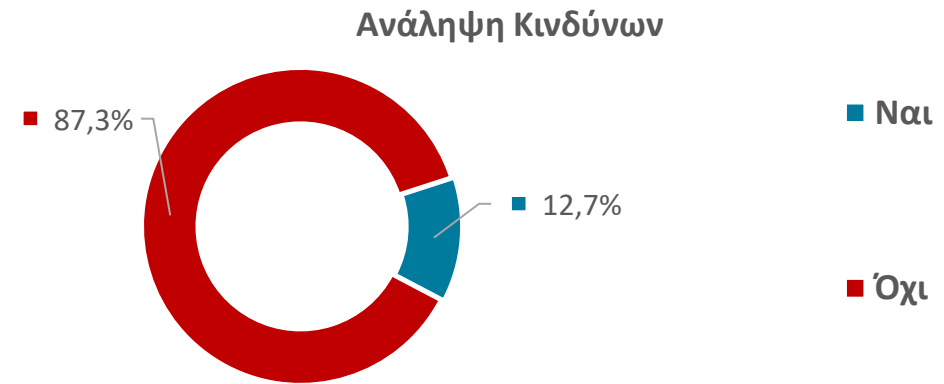
Ενότητα Β

Οργάνωση της Ασφαλιστικής Επιχείρησης
στον τομέα της αντιμετώπισης της
ασφαλιστικής απάτης

3α. Η Ασφαλιστική Επιχείρηση διαθέτει οργανωτικά ειδικό τμήμα (επιχειρησιακή μονάδα, τμήμα, διεύθυνση) επιφορτισμένο με τη διερεύνηση ύποπτων περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης;

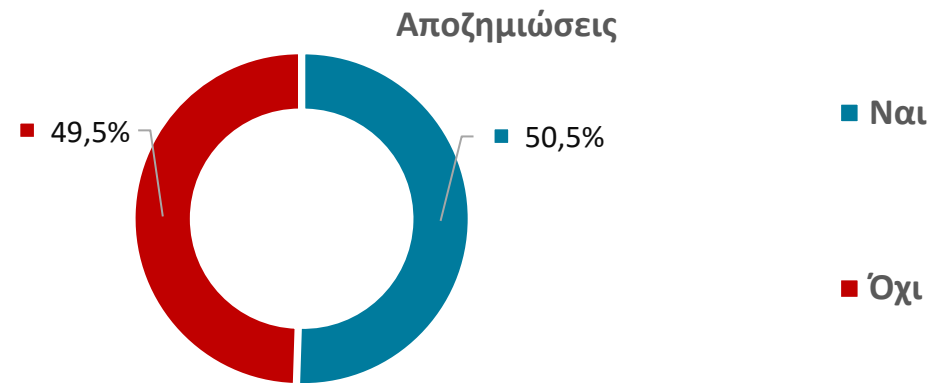
➤ Κατά την ανάληψη κινδύνων:

- ❖ Ναι: 9
- ❖ Όχι: 21



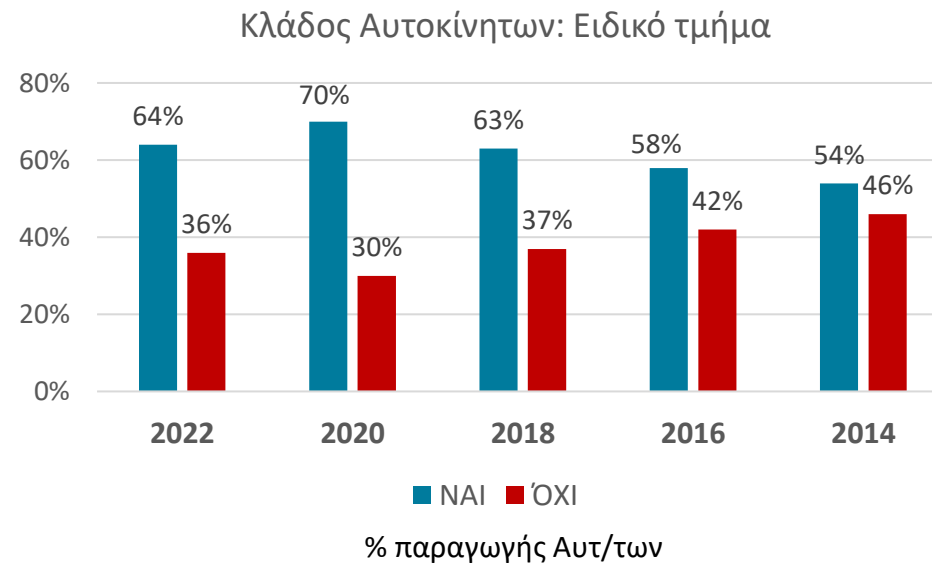
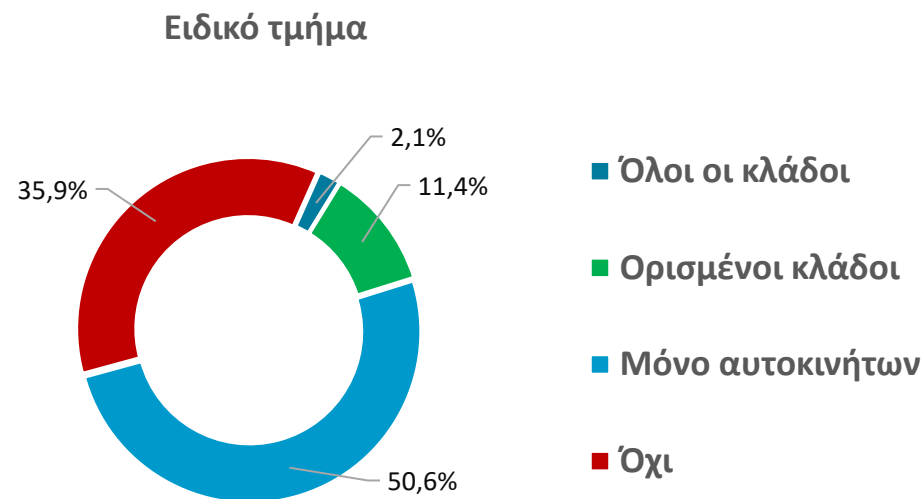
➤ Στις αποζημιώσεις :

- ❖ Ναι: 13
- ❖ Όχι: 17



3β. Αν διαθέτει οργανωτικά ειδικό τμήμα , σε ποιους κλάδους γίνεται διερεύνηση;

Σε όλους τους κλάδους	1
Σε ορισμένους κλάδους *	6
Μόνο στον κλάδο αυτοκινήτων	7



* Αναφέρθηκαν οι κλάδοι:
Περιουσίας, Μεταφορών, Γενικής Αστικής Ευθύνης,
Ζωής & Υγείας, Πιστώσεων, Εγγυήσεων

4α. Σε περίπτωση που η επιχείρησή σας δεν διαθέτει οργανωτικά ένα ειδικό τμήμα για την διερεύνηση των περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης, ποιο τμήμα είναι επιφορτισμένο και με αυτό το καθήκον;

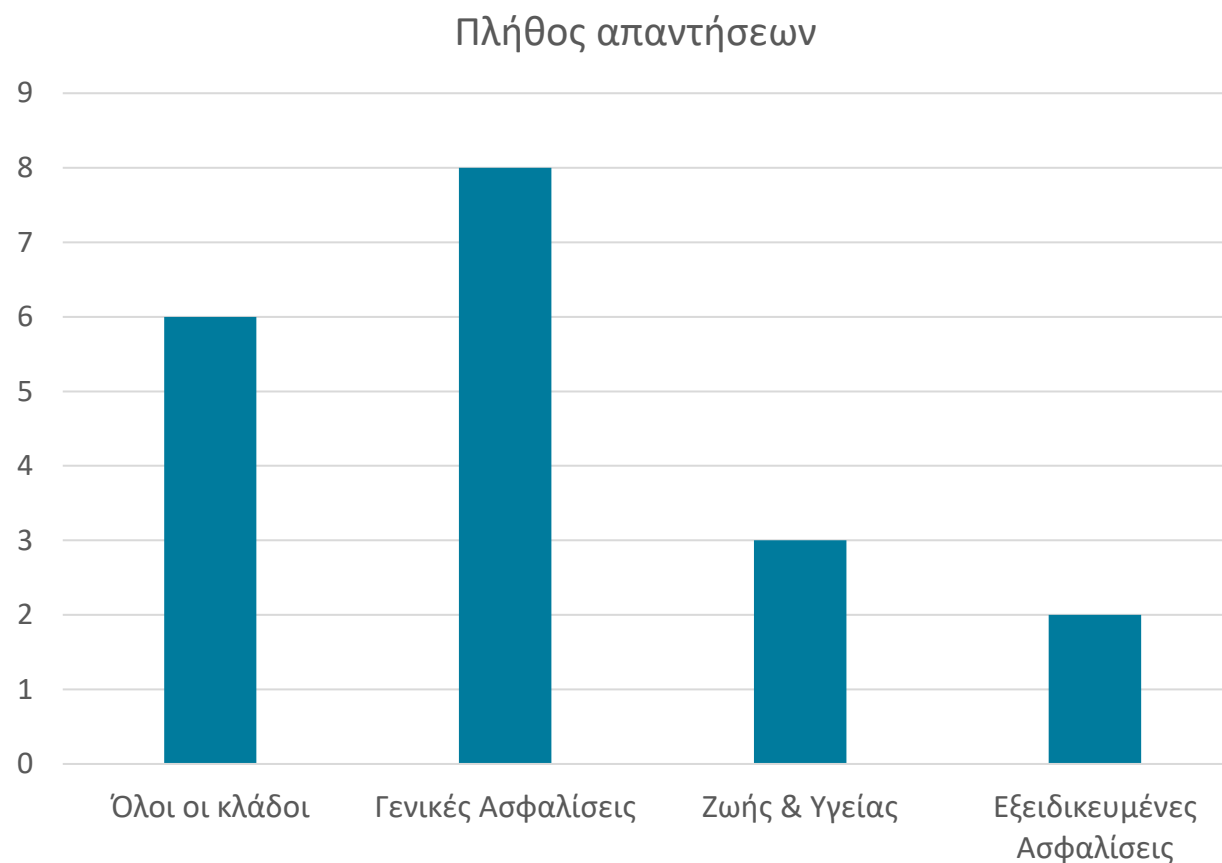
- Η Διεύθυνση / το Τμήμα αποζημιώσεων αναφέρεται στις περισσότερες απαντήσεις

- Επίσης αναφέρθηκαν:
 - ✓ Τα τμήματα ανάληψης κινδύνων
 - ✓ Μονάδα εσωτερικού ελέγχου
 - ✓ Διεύθυνση λειτουργικού κινδύνου
 - ✓ Κανονιστική συμμόρφωση
 - ✓ Στελέχη των αντίστοιχων κλάδων

4β. Στην περίπτωση αυτή, ποιους κλάδους ασφάλισης αφορά;

Όλους τους κλάδους	6
Γενικές Ασφαλίσεις *	8
Ζωής & Υγείας	3
Εξειδικευμένες Ασφαλίσεις (Νομική Προστασία, Πιστώσεις - Εγγυήσεις)	2

* Αναφέρθηκαν οι Κλάδοι:
Αυτ/των, Περιουσίας, Μεταφορών,
Γενικής Αστικής Ευθύνης, Υγείας,
Προσωπικού Ατυχήματος



5α. Αναθέτετε τη διερεύνηση ύποπτων περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης σε εξωτερικούς συνεργάτες (είτε συνολικά είτε κάποιες περιπτώσεις);

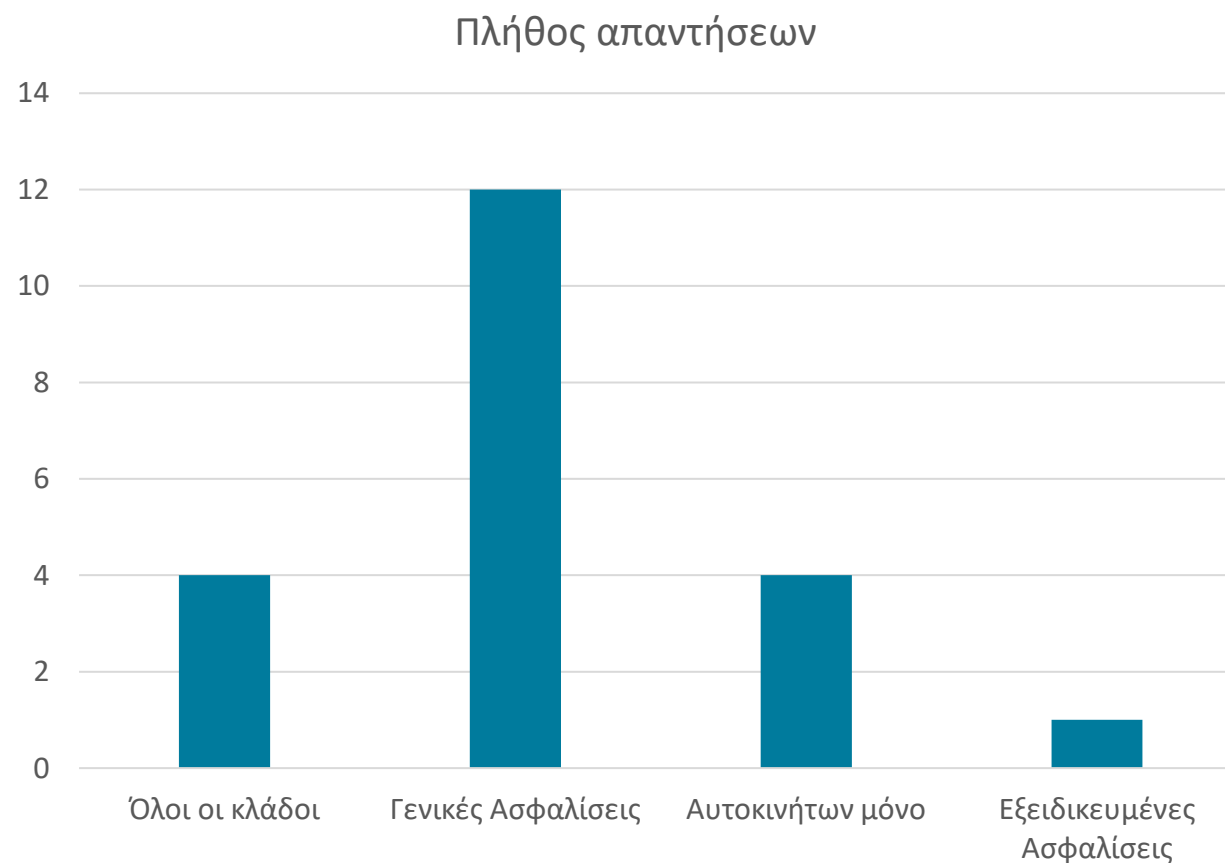
- **21** Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις απάντησαν **ΝΑΙ** (συμμετοχή: **77,6%**)
- **9** Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις απάντησαν **ΟΧΙ** (συμμετοχή: **22,4%**)



5β. Αν ΝΑΙ , σε ποιους κλάδους;

Όλους τους κλάδους	4
Γενικές Ασφαλίσεις *	12
Αυτοκινήτων μόνο	4
Εξειδικευμένες Ασφαλίσεις (Πιστώσεις - Εγγυήσεις)	1

* Αναφέρθηκαν οι Κλάδοι:
Αυτ/των, Περιουσίας, Μεταφορών,
Γενικής Αστικής Ευθύνης, Υγείας,
Προσωπικού Ατυχήματος



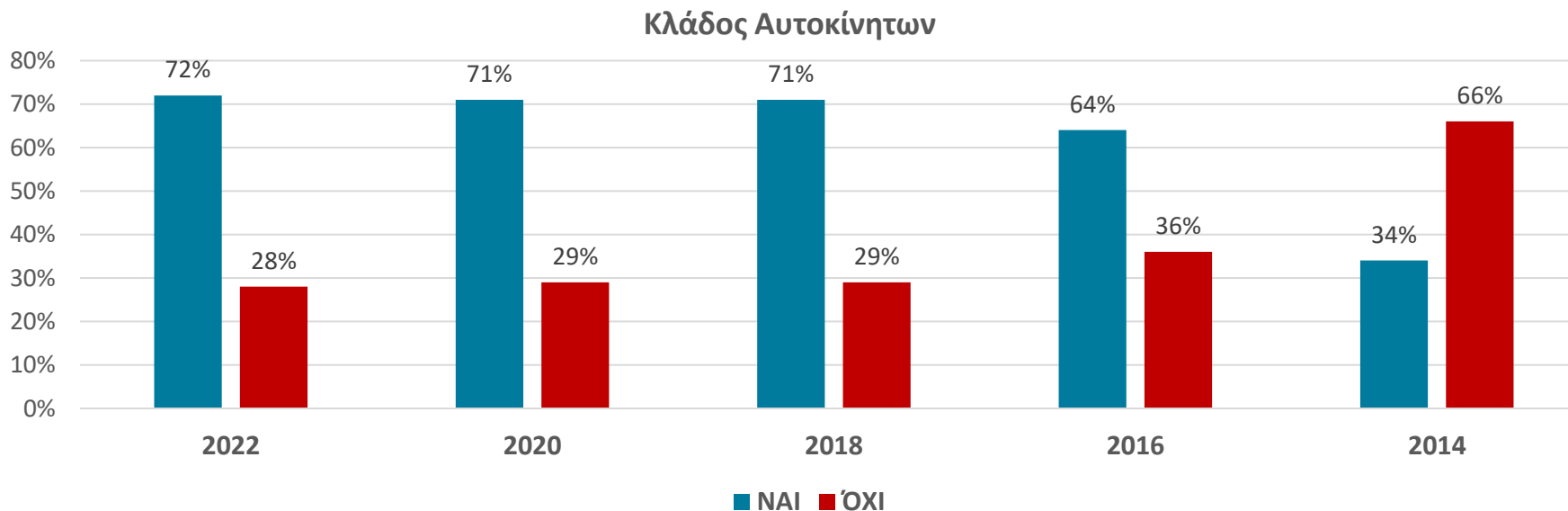
βα. Χρησιμοποιείτε ειδικό λογισμικό για να ανιχνεύσετε ή να ερευνήσετε την ασφαλιστική απάτη στον Κλάδο Αυτοκινήτων (συμπεριλαμβάνεται λογισμικό που αναπτύχθηκε εσωτερικά);

➤ **10** Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις απάντησαν **ΝΑΙ** (συμμετοχή: **67%**)

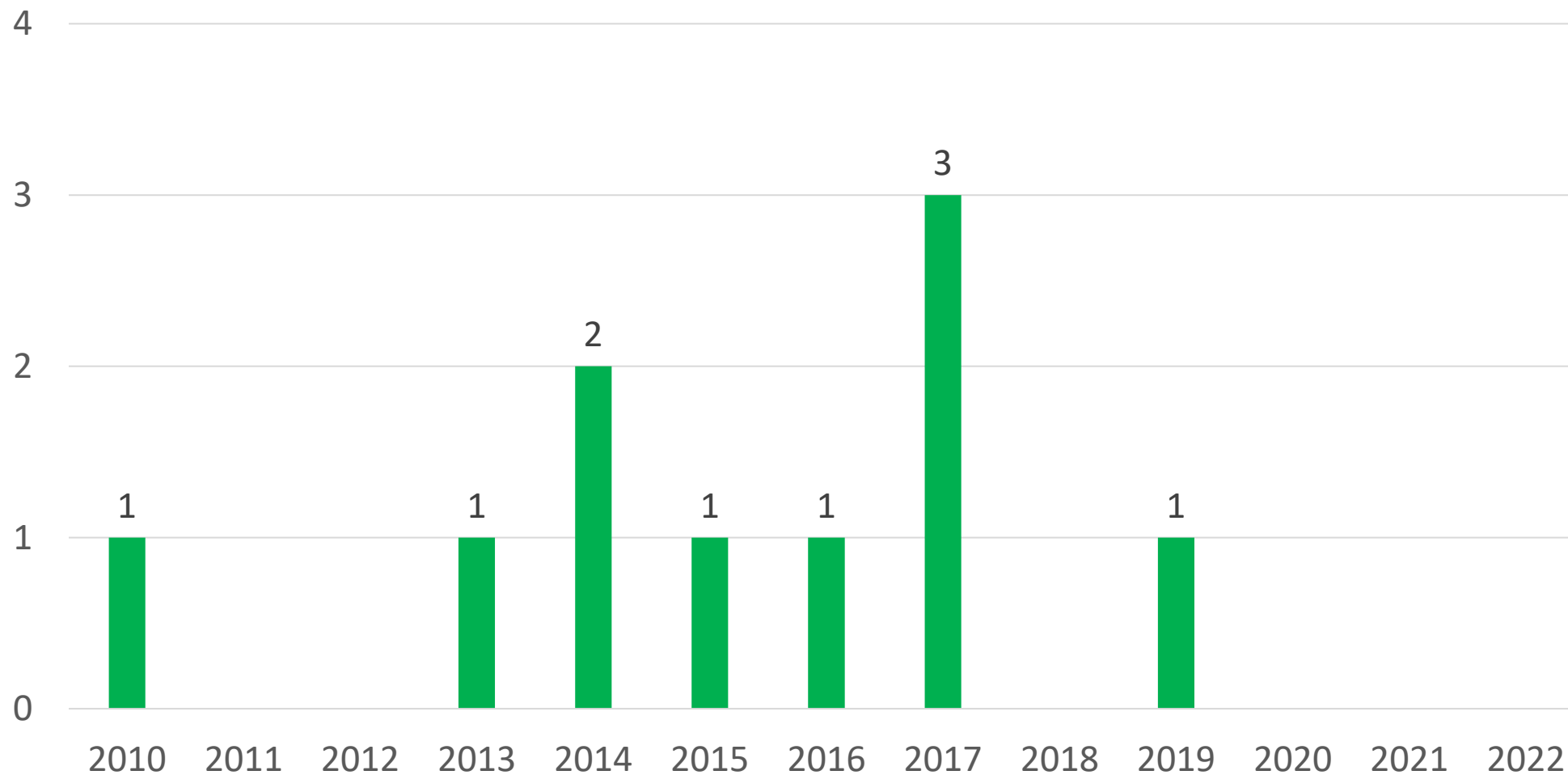
(Κλάδος Αυτ/των: 2022: **72%**)

➤ **19** Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις απάντησαν **ΟΧΙ** (συμμετοχή: **33%**)

(Κλάδος Αυτ/των: 2022: **28%**)



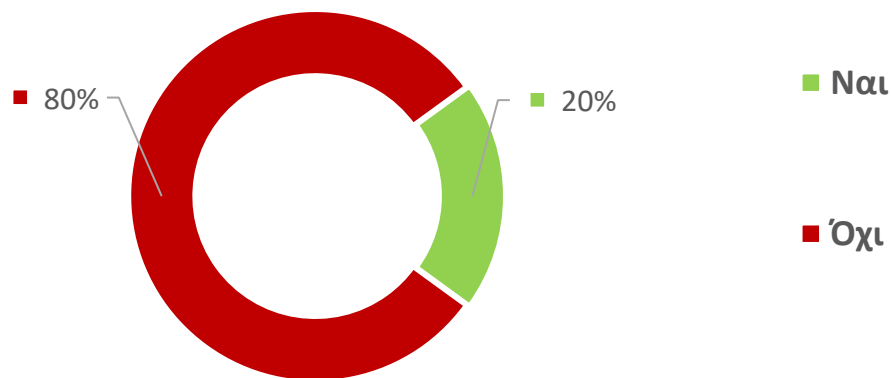
6β. Αν ΝΑΙ, ποιο ήταν το έτος εγκατάστασης του ειδικού λογισμικού;



βγ. Χρησιμοποιείτε ειδικό λογισμικό για να ανιχνεύσετε ή να ερευνήσετε την ασφαλιστική απάτη σε άλλους κλάδους ασφάλισης, πλην των Αυτοκινήτων;

- **4** ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΝΑΙ** (συμμετοχή: **20%**)
(Έτος εγκατάστασης λογισμικού: 2016 - 2017 - 2020)
(Ασφαλίσεις Υγείας, Γενικούς Κλάδους, Νομικής Προστασίας)
- **25** ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΟΧΙ** (συμμετοχή: **80%**)

Ειδικό λογισμικό σε άλλους κλάδους

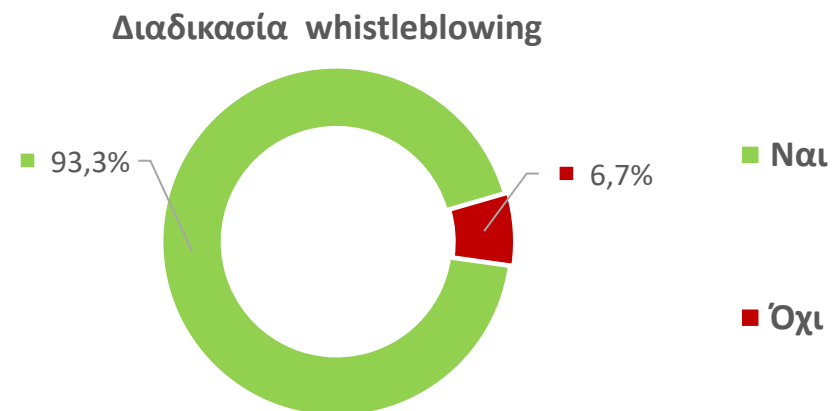


7α. Η Ασφαλιστική Επιχείρηση, έχει θεσπίσει διαδικασία whistleblowing;
Αν ναι, πόσες καταγγελίες είχατε;

➤ 24 ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΝΑΙ** (συμμετοχή: **93,3%**)

2 καταγγελίες (2022)

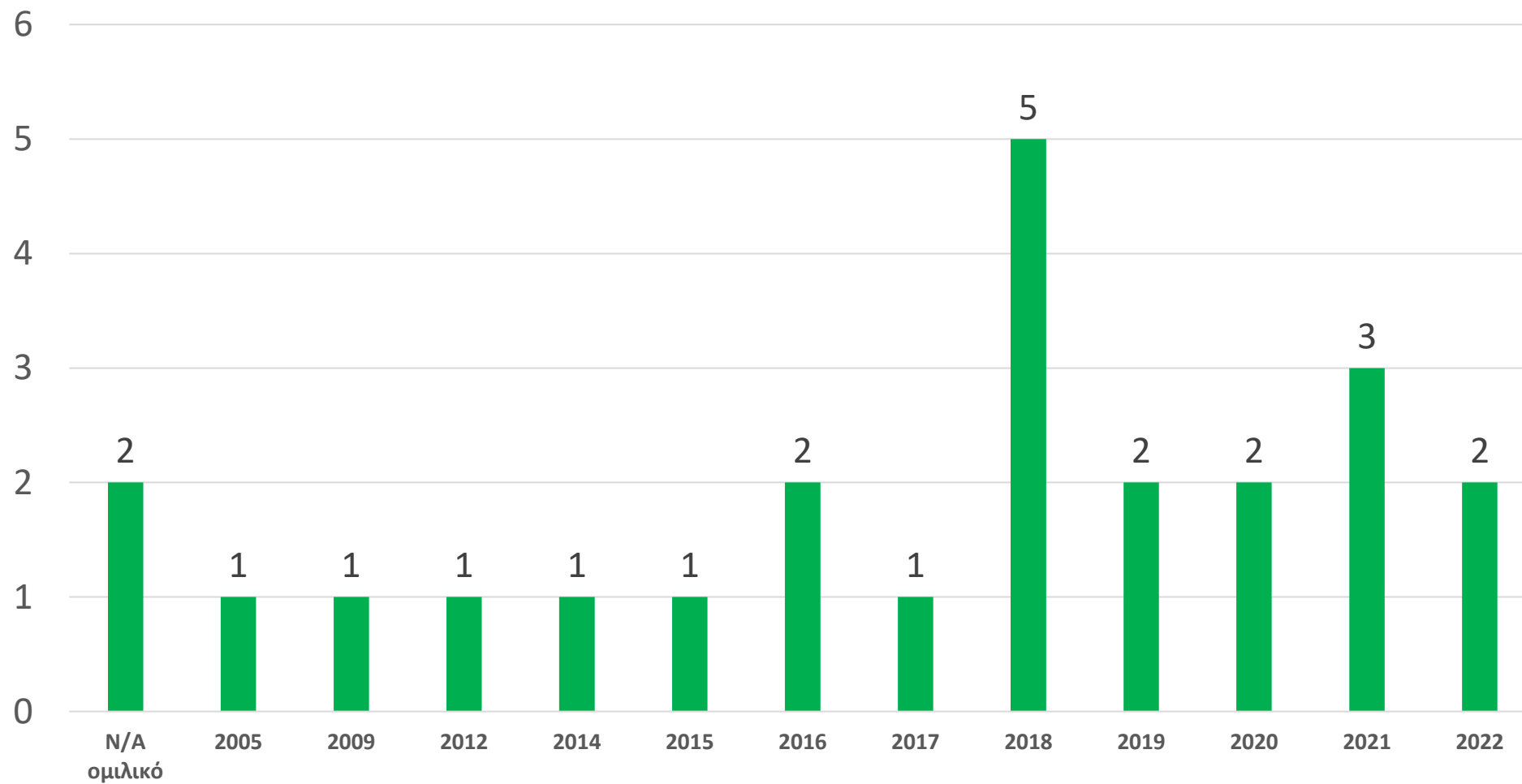
➤ 6 ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΟΧΙ** (συμμετοχή: **6,7%**)



Whistleblowing: διαδικασία για την εμπιστευτική υποβολή ανώνυμων ή επώνυμων αναφορών - καταγγελιών από το προσωπικό της Ασφαλιστικής Επιχείρησης και τους ενδιαφερόμενους τρίτους. Οι αναφορές - καταγγελίες αυτές, σχετίζονται κυρίως με παράτυπη δραστηριότητα ή δυσλειτουργία ή παράλειψη που σχετίζεται με αθέτηση εσωτερικών Πολιτικών, Διαδικασιών, Κανονισμών Δεοντολογίας και του εκάστοτε ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου



7β. Αν ναι, ποιο το έτος θέσπισης της εν λόγω διαδικασίας;





ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

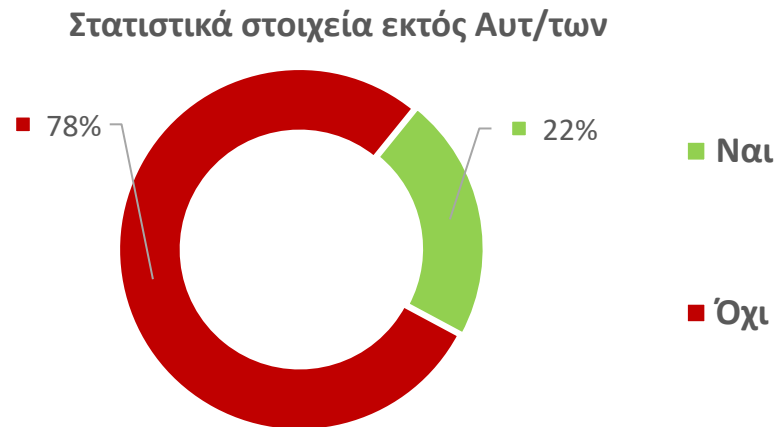
Ενότητα Γ

Διερεύνηση της ασφαλιστικής απάτης
για όλους τους κλάδους ασφαλίσεων
πλην αυτοκινήτων



8α. Συγκεντρώνει η Ασφαλιστική Επιχείρηση **στατιστικά στοιχεία περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης** (για παράδειγμα πλήθος περιπτώσεων και κόστος) σε άλλους κλάδους ασφάλισης, πλην Αυτοκινήτων;

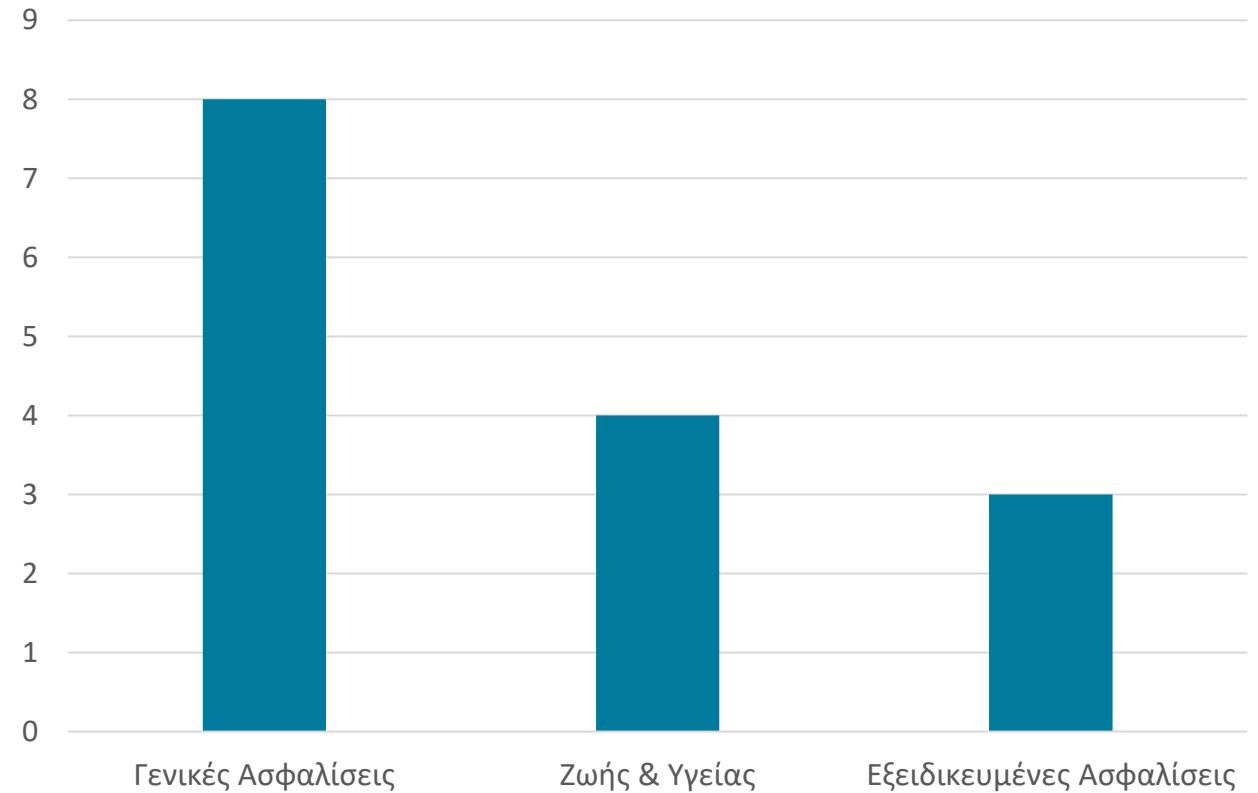
- **15** ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΝΑΙ** (συμμετοχή: **22%**)
- **15** ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΟΧΙ** (συμμετοχή: **78%**)



8β. Αν ΝΑΙ , σε ποιους κλάδους;

Γενικές Ασφαλίσεις *	8
Ζωής & Υγείας	4
Εξειδικευμένες Ασφαλίσεις (Νομική Προστασία, Πιστώσεις - Εγγυήσεις)	3

Πλήθος απαντήσεων



* Αναφέρθηκαν οι Κλάδοι:
Περιουσίας, Μεταφορών,
Γενικής Αστικής Ευθύνης,
Προσωπικού Ατυχήματος

9. Πόσες περιπτώσεις απατηλών απαιτήσεων στις Ασφαλίσεις Ζωής εξακριβώθηκαν, ποιο το οικονομικό όφελος (διασωθέν ποσό) και ποιες οι δύο πιο συχνά αναφερόμενες μορφές απάτης κατά τα έτη 2021 και 2022;

Περιπτώσεις Απάτης:

▪ **2021 : 276** **2022: 352** **(+ 27,5%)**

Οικονομικό όφελος :

▪ **2021 : 178.279 €** **2022: 272.133 €** **(+ 52,6%)**

Μορφές απάτης :

- **Ψευδείς δηλώσεις**
- **Πλαστά παραστατικά**

10. Πόσες περιπτώσεις απατηλών απαιτήσεων στις Ασφαλίσεις Υγείας εξακριβώθηκαν, ποιο το οικονομικό όφελος (διασωθέν ποσό) και ποιες οι δύο πιο συχνά αναφερόμενες μορφές απάτης κατά τα έτη 2021 και 2022;

Περιπτώσεις Απάτης:

▪ **2021 : 439** **2022: 690** **(+ 57,2%)**

Οικονομικό όφελος :

▪ **2021 : 419.147 €** **2022: 637.569 €** **(+ 52,1%)**

Μορφές απάτης :

- **Ψευδείς / ανακριβείς δηλώσεις**
- **Προϋπάρχουσες ασθένειες**



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

Ενότητα Δ

Διερεύνηση της ασφαλιστικής απάτης
στον κλάδο Αυτοκινήτων

13. Πόσες έρευνες για ύποπτες περιπτώσεις στον Κλάδο Αυτοκινήτων διεξήγαγε η Ασφαλιστική Επιχείρηση κατά τα έτη 2021 και 2022;

Σταδιακή ανάκαμψη στο πλήθος ερευνών στην «μετά-covid εποχή»

▪ 2021: 9.515	2022: 10.849 έρευνες (+ 14%)
▪ 2019: 11.929	2020: 8.524 (-29%)
▪ 2017: 10.773	2018: 11.806 (+10%)
▪ 2015: 6.068	2016: 6.561 (+8%)
▪ 2013: 6.589	2014: 8.861 (+35%)
▪ 2011: 5.723	2012: 6.111 (+7%)

- Έρευνες από τις 10 επιχειρήσεις που είχαν εγκαταστήσει ειδικό λογισμικό:
2021: 8.510 (89,4%) 2022: 9.719 (89,6% του συνόλου)
- Από τις 9 επιχειρήσεις που είχαν ειδικό τμήμα διερεύνησης της απάτης:
2021: 8.177 (85,9%) 2022: 9.305 (85,8% του συνόλου)

14α. Πόσες περιπτώσεις απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης στον Κλάδο Αυτοκινήτων εξακριβώθηκαν κατά τα έτη 2021 και 2022;

Αύξηση των εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης το 2022:

- **2021 : 4.647** **2022: 5.296** **περιπτώσεις (+ 14%)**
- 2019: 6.990 2020: 5.128 (- 27%)
- 2017: 4.485 2018: 5.886 (+ 31%)
- 2015: 2.318 2016: 3.583 (+ 55%)
- 2013: 1.710 2014: 2.016 (+ 18%)
- 2011: 1.540 2012: 2.032 (+ 32%)

Σταθερό ποσοστό εξακρίβωσης επί των ερευνών για το 2021 - 2022:

- **2021: 49%** **2022: 49% (επί ερευνών)**
- 2019: 59% 2020: 60%
- 2017: 42% 2018: 50%
- 2015: 38% 2016: 55%
- 2013: 26% 2014: 23%
- 2011: 38% 2012: 46%



14α. Πόσες περιπτώσεις απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης στον Κλάδο Αυτοκινήτων εξακριβώθηκαν κατά τα έτη 2021 και 2022; (συνέχεια)

Από τις 10 επιχειρήσεις που είχαν εγκαταστήσει ειδικό λογισμικό:

- **2021 4.298 (93%)** **2022: 4.925 (93% του συνόλου)** (μεταβολή: + 14,6%)

Από τις 9 επιχειρήσεις που είχαν ειδικό τμήμα διερεύνησης της απάτης:

- **2021: 3.995 (86%)** **2022: 4.633 (87% του συνόλου)** (μεταβολή: + 16%)





14β. Ποιο ήταν το οικονομικό όφελος (διασωθέν ποσό - εκτίμηση) από την εξακρίβωση των ανωτέρω απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης;

■ **2021: 7,1 εκατ. €** **2022: 7,1 εκατ. € (+ 0,3%)**

- 2019: 8,5 2020: 7,5 (- 12%)
- 2017: 5,8 2018: 7,9 (+ 37%)
- 2015: 4,9 2016: 7,5 (+ 51%)
- 2013: 3,8 2014: 4,6 (+ 21%)

Το **2019** καταγράφηκε η μεγαλύτερη εκτίμηση από το 2013

Οικονομικό όφελος ανά εξακριβωμένη περίπτωση (**μέσος όρος σε €**):

■ **2021: 1.521** **2022: 1.339**

- 2019: 1.212 2020: 1.453
- 2017: 1.293 2018: 1.346
- 2015: 2.131 2016: 2.087
- 2013: 2.237 2014: 2.290

(Τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν εκτιμήσεις των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων)



14β. Ποιο ήταν το οικονομικό όφελος (διασωθέν ποσό - εκτίμηση) από την εξακρίβωση των παραπάνω απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης; (συνέχεια)

Από τις 10 επιχειρήσεις που είχαν εγκαταστήσει ειδικό λογισμικό

- **2022: 6,0 εκατ. € (84% του συνόλου)** (μέσος όρος: 1.214 €)
- **2021: 6,5 (91%)** (μέσος όρος: 1.504 €)

Από τις 9 επιχειρήσεις που είχαν εγκαταστήσει ειδικό τμήμα διερεύνησης της απάτης

- **2022: 5,7 εκατ. € (80% του συνόλου)** (μέσος όρος: 1.220 €)
- **2021: 6,2 (87%)** (μέσος όρος: 1.541 €)

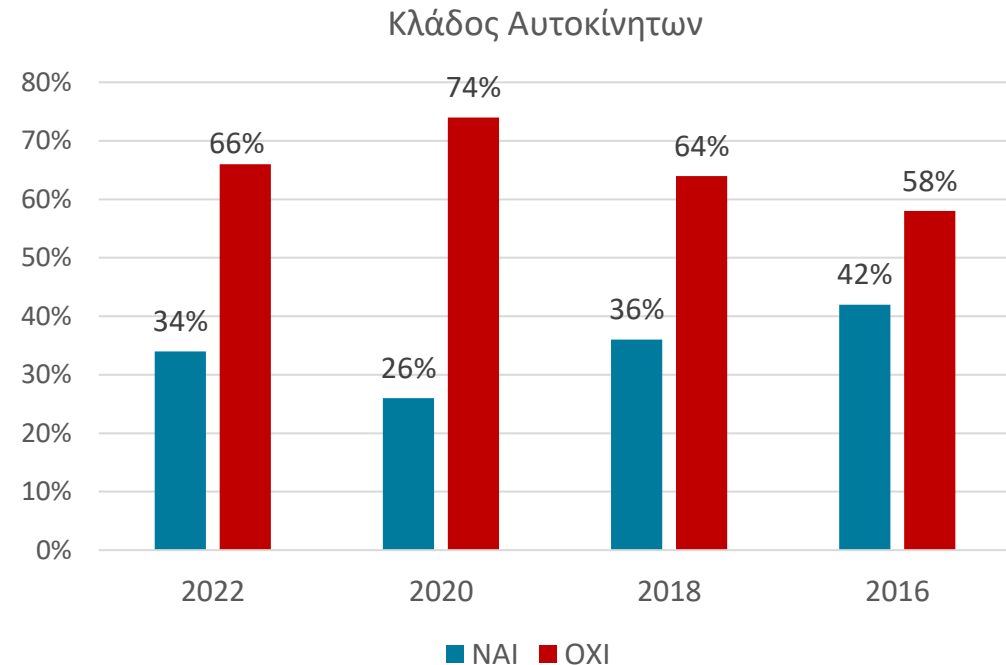
(Τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν εκτιμήσεις των ασφαλιστικών επιχειρήσεων)





14γ. Στις αναφερθείσες απατηλές απαιτήσεις αποζημίωσης, περιλαμβάνονται και οι περιπτώσεις υπερκοστολόγησης είτε λόγω «φουσκωμένων» τιμολογίων, είτε λόγω επισκευής παλαιότερων ζημιών;

- **6** ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΝΑΙ** (συμμετοχή: **34%**)
- **13** ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΟΧΙ** (συμμετοχή: **66%**)

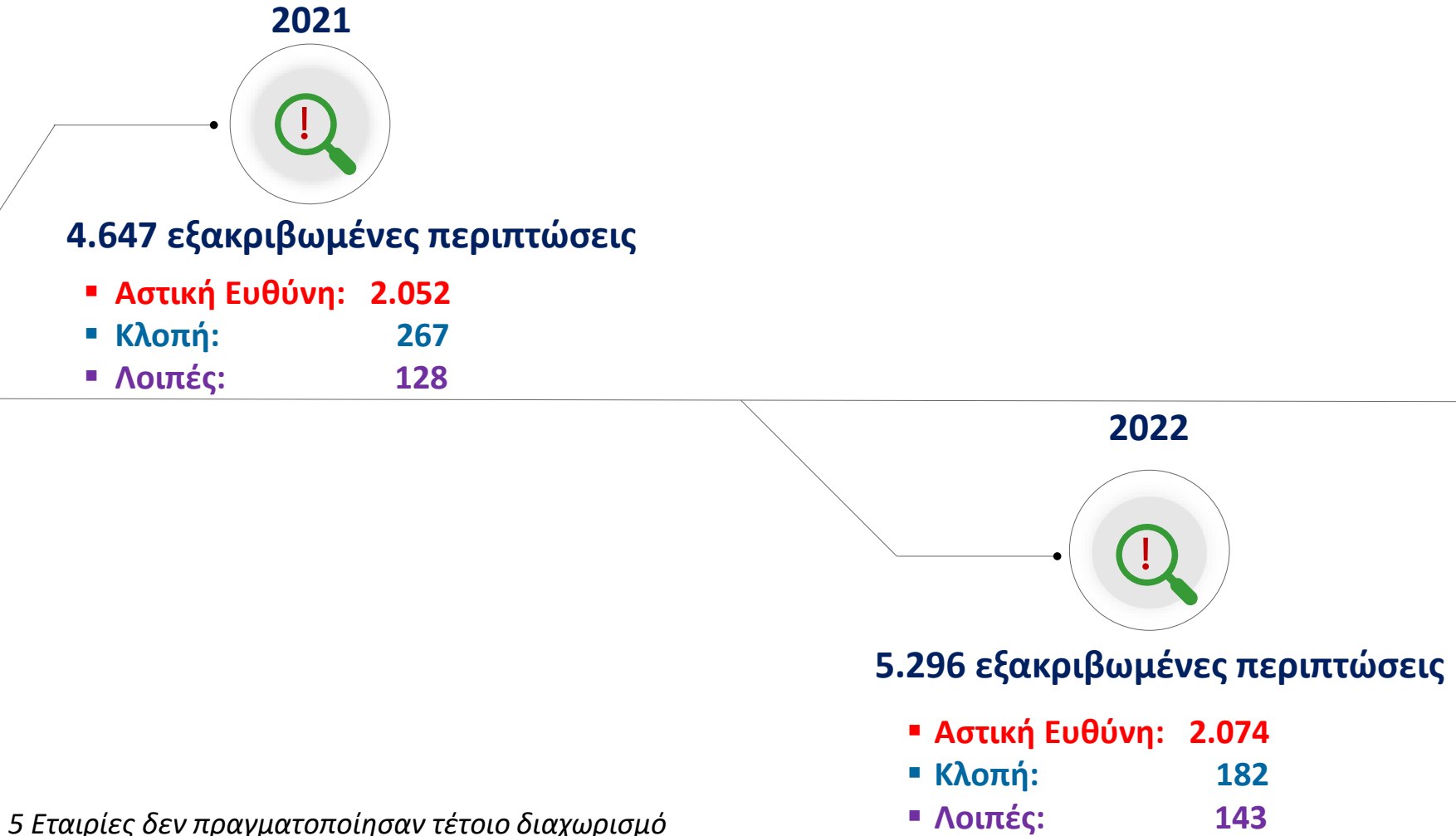


14δ. Εάν η απάντηση στην προηγούμενη ερώτηση ήταν **ΝΑΙ**, ποιο ήταν το οικονομικό όφελος (διασωθέν ποσό - εκτίμηση σε €) κατά τα έτη 2021 και 2022, από την εξακρίβωση των περιπτώσεων υπερκοστολόγησης;

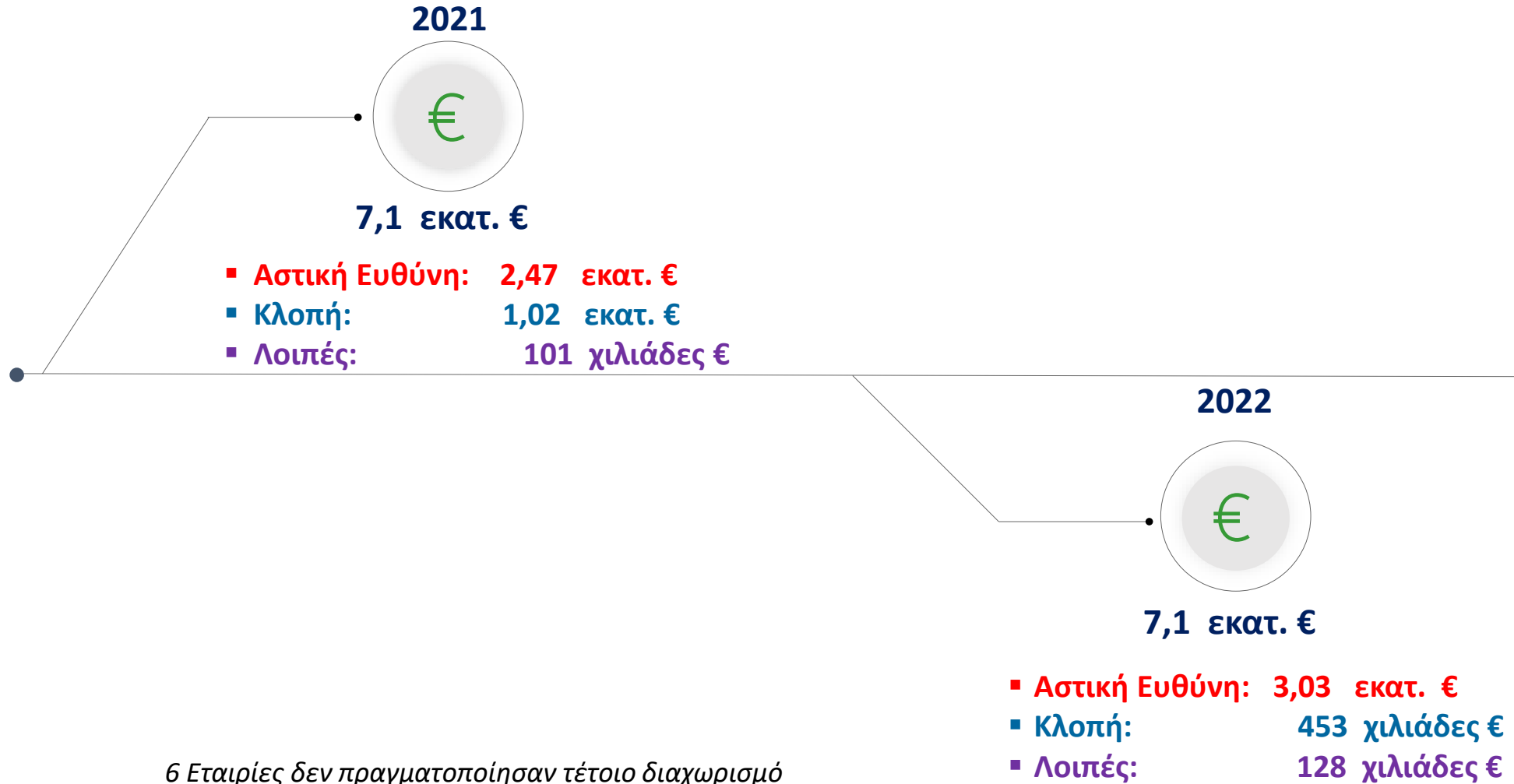
- Οι Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις που απάντησαν **ΝΑΙ**, δήλωσαν ότι είχαν συνολικά όφελος **257 χιλιάδες €** για το 2021 και **228 χιλιάδες €** για το 2022.
- Τα ανωτέρω ποσά αφορούν περιπτώσεις που δεν αποζημιώθηκαν (ανάκληση) ή / και περιπτώσεις που αποζημιώθηκαν με ποσά χαμηλότερα των τιμολογίων.
- Ενδεχομένως να υπάρχουν ζημιές που δεν αποζημιώθηκαν (ένδειξη απάτης αλλά όχι ανάκληση) αλλά δεν συμπεριλαμβάνονται στα ανωτέρω ποσά.

(Τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν εκτιμήσεις των ασφαλιστικών επιχειρήσεων)

15α. Από τις αναφερθείσες περιπτώσεις απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης στον Κλάδο Αυτοκινήτων, πόσες περιπτώσεις αφορούσαν την κάλυψη Αστικής Ευθύνης, πόσες την κάλυψη Κλοπής (μερική / ολική) και πόσες τις Λοιπές Καλύψεις κατά τα έτη 2021 και 2022;



15β. Ποιο ήταν το οικονομικό όφελος (διασωθέν ποσό σε €) για την Ασφαλιστική Επιχείρηση, για τις καλύψεις Αστικής Ευθύνης, Κλοπής (μερική / ολική) και Λοιπές Καλύψεις κατά τα έτη 2021 και 2022;



16. Από τις αναφερθείσες περιπτώσεις απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης στον Κλάδο Αυτοκινήτων, πόσες περιπτώσεις καταγράφηκαν ως ανάκληση δήλωσης ή παραίτηση απαιτήσεως από τον τρίτο (παθόντα) και ποιο το οικονομικό τους όφελος κατά τα έτη 2021 και 2022;

- 2021**
- 
- Περιπτώσεις ανάκλησης/παραίτησης: 579
 - Οικονομικό όφελος: 1,1 εκατ. €
 - Μέσο όφελος ανά περίπτωση: 1.926 €

- 2022**
- 
- Περιπτώσεις ανάκλησης/παραίτησης: 675
 - Οικονομικό Όφελος: 1,4 εκατ. €
 - Μέσο όφελος ανά περίπτωση: 2.062 €

(Τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν εκτιμήσεις των ασφαλιστικών επιχειρήσεων)



16. Από τις αναφερθείσες περιπτώσεις απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης στον Κλάδο Αυτοκινήτων, πόσες περιπτώσεις καταγράφηκαν ως ανάκληση δήλωσης ή παραίτηση απαιτήσεως από τον τρίτο (παθόντα) και ποιο το οικονομικό τους όφελος κατά τα έτη 2021 και 2022; (συνέχεια)

Από τις 10 επιχειρήσεις που είχαν εγκαταστήσει ειδικό λογισμικό

- **2022: 579 περιπτώσεις 1,1 εκατ. €** (μέσος όρος: 1.923 €)
- **2021: 469 894 χιλιάδες €** (μέσος όρος: 1.907 €)

Από τις 9 επιχειρήσεις που είχαν εγκαταστήσει ειδικό τμήμα διερεύνησης της απάτης

- **2022: 464 περιπτώσεις 902 χιλιάδες €** (μέσος όρος: 1.944 €)
- **2021: 390 718 χιλιάδες €** (μέσος όρος: 1.842 €)

(Τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν εκτιμήσεις των ασφαλιστικών επιχειρήσεων)

17. Καταγράφονται από την Ασφαλιστική Επιχείρηση περιπτώσεις απατηλής δήλωσης κατά την διαδικασία της ανάληψης κινδύνων στον Κλάδο Αυτοκινήτων; Αν ναι ποιο είναι το πλήθος τους; Πόσες περιπτώσεις αποκαλύφθηκαν μεταγενέστερα από την ανάληψη;

Ναι: 6 (συμμετοχή: **31%**)

Όχι: 14 (συμμετοχή: **69%**)

2021



- **Απατηλές δηλώσεις κατά την ανάληψη: 151**
- **Μεταγενέστερες από την ανάληψη: 56**

2022



- **Απατηλές δηλώσεις κατά την ανάληψη: 392**
- **Μεταγενέστερες από την ανάληψη: 21**



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

18. Παρακαλούμε, αριθμήστε (κατ' εκτίμηση) βάσει του οικονομικού τους αντίκτυπου, τις περιπτώσεις ασφαλιστικής απάτης που εντοπίσατε στον Κλάδο Αυτοκινήτων κατά τα έτη 2021 και 2022.

➤ **Σε σειρά σπουδαιότητας:**

1. Κατασκευή / αλλοίωση συνθηκών ασφαλιστικού γεγονότος (πχ. δήλωση εξυπηρέτησης, σκηνοθετημένο ατύχημα, αντιστροφή υπαιτιότητας κλπ.)
2. Προϋπάρχουσες ζημιές
3. Υπερκοστολόγηση
4. Δήλωση ψευδών στοιχείων ασφάλισης κατά την ανάληψη του κινδύνου
5. Πλαστά ασφαλιστήρια συμβόλαια

➤ **Επίσης αναφέρθηκε:**

- ✓ Ατυχήματα μεταξύ φιλικών ή συγγενικών προσώπων

19. Ποιες είναι οι συνηθέστερες ενδείξεις που εντοπίζονται κατά την διαδικασία ανίχνευσης μιας πιθανής ασφαλιστικής απάτης;

1. Ασύμβατες ζημιές ως προς τις συνθήκες του ατυχήματος
2. Προϋπάρχουσες ζημιές
3. Ζημιά σε σύντομο χρονικό διάστημα είτε από την έναρξη ασφάλισης είτε μετά την επέκταση κάλυψης (προσθήκη κάλυψης)
4. Ζημιές χωρίς επαφή μεταξύ των εμπλεκόμενων οχημάτων
5. Υπερτιμολόγηση ή υπερβολική απαίτηση
6. Αսυνεπείς δηλώσεις
7. Επαναλαμβανόμενες ζημιές
8. Φιλική ή συγγενική ή άλλη σχέση (πχ. συνάδελφοι, γείτονες) μεταξύ των εμπλεκόμενων



19. Ποιες είναι οι συνηθέστερες ενδείξεις που εντοπίζονται κατά την διαδικασία ανίχνευσης μιας πιθανής ασφαλιστικής απάτης; (συνέχεια)

9. Το ατύχημα συνέβη σε βραδινές ώρες
10. Το ατύχημα συνέβη σε απομακρυσμένη περιοχή
11. Συνεργεία επισκευής ή ανταλλακτικών
12. Προσθήκη νέων καλύψεων ή αύξηση ορίων υφιστάμενης κάλυψης κατά τη διάρκεια ασφάλισης (αφορά σε προαιρετικές καλύψεις)
13. Ζημιές μεταξύ οχημάτων που ασφαλίζονται από τον ίδιο ασφαλιστικό πράκτορα / διαμεσολαβούντα
14. Παραποιημένα έγγραφα
15. Αδυναμία προσκόμισης παραστατικών / αποδεικτικών στοιχείων
16. Παραποιημένα οχήματα (αλλοίωση αριθμού πλαισίου/κινητήρα ή/και περαιτέρω τεχνικών χαρακτηριστικών ταυτοποίησης)



Διαπιστώσεις από την έρευνα (1/3)



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

- ✓ Σταθερά υψηλή **συμμετοχή** στις έρευνες της ΕΑΕΕ για την ασφαλιστική απάτη - **αυξημένο ενδιαφέρον** και για τις ασφαλίσσεις εκτός Αυτοκινήτων
- ✓ Οι νέες οικονομικό-κοινωνικές συνθήκες που επικράτησαν στην «μετά-covid εποχή», **δεν επηρέασαν την έκθεση** των Εταιριών στην ασφαλιστική απάτη στους κλάδους **Ζωής και Υγείας**
- ✓ Αντίθετα **αύξησαν την έκθεση** των Εταιριών στην ασφαλιστική απάτη στους κλάδους **Περιουσίας και Αυτοκινήτων**
- ✓ Η πρόοδος της **τεχνολογίας** και οι δυνατότητες που προσφέρει η ευρεία χρήση της, **δεν επηρέασαν την έκθεση** των Εταιριών στην ασφαλιστική απάτη στους κλάδους **Ζωής, Υγείας και Περιουσίας**
- ✓ Αντίθετα **αύξησαν την έκθεση** των Εταιριών στην ασφαλιστική απάτη στον κλάδο **Αυτοκινήτων**



Διαπιστώσεις από την έρευνα (2/3)



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

- ✓ Αύξηση των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν **εξειδικευμένες δομές διερεύνησης** της απάτης και σε άλλους κλάδους ασφάλισης εκτός των αυτοκινήτων
- ✓ Αυξανόμενη χρήση **ειδικού λογισμικού** για την ανίχνευση της ασφαλιστικής απάτης και σε άλλους κλάδους ασφάλισης εκτός των αυτοκινήτων
- ✓ Οι Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις στην πλειοψηφία τους, έχουν θεσπίσει διαδικασία **whistleblowing**
- ✓ Διευρύνεται η χρήση **στατιστικών στοιχείων** καταγραφής περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης **σε άλλους κλάδους ασφάλισης** εκτός των αυτοκινήτων
- ✓ Καταγραφή **αύξησης** απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης σε **ασφαλίσεις Ζωής και Υγείας**



Διαπιστώσεις από την έρευνα (3/3)



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

- ✓ Ασφαλίσεις αυτοκινήτων: σταδιακή **ανάκαμψη στο πλήθος ερευνών** αλλά και των **εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης** στην «μετά-covid εποχή»
- ✓ Η **κατασκευή / αλλοίωση** των συνθηκών του ασφαλιστικού γεγονότος, οι **προϋπάρχουσες ζημιές** καθώς και η **υπερκοστολόγηση** των τιμολογίων επισκευής, έχουν το σημαντικότερο οικονομικό αντίκτυπο στις ασφαλίσεις αυτοκινήτων
- ✓ Συνηθέστερες **ενδείξεις απάτης** αυτοκινήτων: **ασύμβατες ζημιές** ως προς τις συνθήκες του ατυχήματος, **προϋπάρχουσες ζημιές** καθώς και ζημιές σε **σύντομο χρονικό διάστημα** είτε από την **έναρξη** ασφάλισης είτε **μετά την επέκταση κάλυψης** (προσθήκη κάλυψης)



Συμπεράσματα: Κλάδος Αυτ/των

Αύξηση των εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης το 2022:

- **2021 : 4.647** **2022: 5.296** περιπτώσεις **(+ 14%)**

Σταθερό ποσοστό εξακρίβωσης επί των ερευνών για το 2021 - 2022:

- **2021: 49%** **2022: 49%** (επί ερευνών)

Οικονομικό όφελος (διασωθέν ποσό - εκτίμηση):

- **2021: 7,1 εκατ. €** **2022: 7,1 εκατ. €**

Οικονομικό όφελος ανά εξακριβωμένη περίπτωση (μέσος όρος σε €):

- **2021: 1.521 €** **2022: 1.339 €**



Μεγαλώνει η οικονομική διάσταση της εξακριβωμένης απάτης για τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις:

Σύγκριση της **εκτίμησης** του οικονομικού οφέλους εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης, σε σχέση με τις **καταβολές αποζημιώσεων** του κλάδου αυτοκινήτων:

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

- **2021: 2,2%** **2022: 1,9%**
- 2019: 2,3% 2020: 2,0%
- 2017: 1,6% 2018: 2,0%
- 2015: 1,3% 2016: 2,2%
- 2013: 0,9% 2014: 1,2%

B) Όμως **μεγάλη μεταβλητότητα** μεταξύ των επιχειρήσεων:

- **2022: 0,1%** έως **8,8%**
- **2021: 0,1%** **13,7%**
- 2020: 0,1% έως 17,0%
- 2018: 0,1% έως 19,7%
- 2016: 0,3% έως 7,1%
- 2014: 0,1% έως 2,9%

Συμπεράσματα:
Κλάδος Αυτ/των

Ευχαριστούμε



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ