

# PREVARE U OSIGURANJU SA UČESĆEM PROCENITELJA IZ OSIGURAVAJUĆIH KOMPANIJA KOD ŠTETA NA MOTORNIM VOZILIMA

## INSURANCE FRAUD INVOLVING ASSESORS FROM INSURANCE COMPANIES IN MOTOR VEHICLE DAMAGES

Pero Stefanovski<sup>1</sup>; Zoran Joševski<sup>2</sup>; Vladimir Nikolov<sup>3</sup>; Aleksandar Hristovski<sup>4</sup>

XIV Simpozijum  
"Veštačenje saobraćajnih nezgoda  
i prevare u osiguranju"

**Rezime:** Prevare u osiguranju postoje koliko i samo osiguranje. Identifikacija i dokazivanje prevara je vrlo teško, a posao postaje još teži kada u prevare su involvirani procenitelji kao i druga lica iz osiguravajućih kompanija. U praksi procenitelji su prvi filter kada je reč o fingiranim štetama na motornim vozilima i to su lica koja bi trebalo da prvi identifikuju eventualna oštećenja koja nisu mogla nastati na vozilima i sve to da dokumentiraju preko većeg broja kvalitetnih fotografija kao i pribavljanju ostalih dokaza. Sa ciljem smanjenja prevara u osiguranju preko konkretnih primera učešća procenitelja iz osiguravajućih kompanija obrađeni su slučajevi koji treba da daju svoj doprinos u smanjenju neosnovanih isplata iz osiguranja.

**KLJUČNE REČI:** PREVARE U OSIGURANJU, IDENTIFIKACIJA I DOKAZIVANJE PREVARA U OSIGURANJU, UČEŠĆE PROCENITELJA U PREVARAMA, OŠTEĆENJA, UPOREDNA ANALIZA DOKAZA

**Abstract:** Insurance fraud has existed as long as insurance itself. Identifying and proving fraud is very difficult, even more so when assessors, as well as others from insurance companies, are involved. In practice, assessors are the first filter when it comes to framed damage to motor vehicles; they are the people who should be the first to identify possible damage that could not have happened to vehicles, and document everything through a larger number of quality photographs, as well as obtaining the remaining evidence. Aiming to reduce insurance fraud, specific examples, involving assessors from insurance companies, and cases that should contribute to reducing unsupported payments in insurance, are used.

**KEY WORDS:** INSURANCE FRAUD, IDENTIFYING AND PROVING INSURANCE FRAUD, INVOLVEMENT OF ASSESORS IN FRAUD, DAMAGE, COMPARATIVE ANALYSIS OF EVIDENCE

1 Triglav osiguranje / University American College Skopje, Skopje, Republika Makedonija, stefanovski.pero@gmail.com

2 Tehnički fakultet Bitola, Otok za saobraćaj i transport, Republika Makedonija, zoran.josevski@tbf.uklo.edu.mk

3 Triglav osiguranje, Skopje, Republika Makedonija, vladimir.nikolov@triglav.mk

4 Triglav osiguranje, Skopje, Republika Makedonija, aleksandarj.hristovski@triglav.mk

## 1. UVOD

Prevare u osiguranju postoje koliko i samo osiguranje. Mnoge osiguravajuće kuće su naučile kroz iskustvo kako da prepoznaju prevare, ali u praksi prepoznavanje i dokazivanje prevara je vrlo teško. Između ostalog, prevare se odnose na štete koje nisu nastale u saobraćajnoj nezgodi koja je predmet potraživanja iz osiguranja, štete koje su nastale u saobraćajnoj nezgodi ali fingiraju se dopunska oštećenja kako bi se uvećala isplata iz osiguranja, itd.

Poznato je da najčešće obrada šteta u osiguranju ima karakter masovnih operacija jer svakodnevno se obrađuju relativno mnogo oštećenih zahteva, pravi se veliki broj zapisnika o oštećenjima, fotografija, popis delova itd. Imajući ovo u obzir, stručna lica za procenu šteta moraju biti spremna da kog prvog uviđaja odnosno kontakta sa vozilom preko indikatora odmah prepoznaju moguće prevare, i samim tim sva oštećenja u daljem postupku dobro dokumentovati preko većeg broja kvalitetnih fotografija, merenja, utvrđivanje kataloških brojeva delova i sl., prikupiti sto više kvalitetnih materijalnih dokaza kako bi se donela pravilna odluka u procesu likvidacije štete. Prikupljeni kvalitetni materijalni dokazi prilikom eventualnog veštačenja i donošenja odluka u sudskom postupku su vrlo značajni u procesu dokazivanja prevara.

Procenitelji su prvi filter kada je reč o fingiranim štetama na motornim vozilima i to su lica koja bi trebalo da prvi identifikuju eventualna oštećenja koja nisu mogla nastati na vozilima i sve to da dokumentiraju preko većeg broja kvalitetnih fotografija kao i pribavljanju ostalih dokaza. U takvim okolnostima ukoliko u prvičnom pregledu ne budu identifikovana nelogična oštećenja kasnije se na vozilu izvrši demontaža delova, popišu oštećeni delovi, uradi zapisnik o oštećenju vozila i samim tim kasnije u procesu likvidacije štete prepoznavanje eventualne prevare je dosta teško i često ovakve štete završe isplatom. Posao postaje još teži kada u prevarama učestvuju i procenitelji jer su to ljudi koje po pravilu bi trebali identifikovati i sprečiti ova krivična dela. Procenitelji su ljudi koji relativno dobro poznaju sistem poslovanja osiguravajuće kuće, pa u takvim okolnostima posao identifikacije i otkrivanje prevara postaje vrlo težak i zahteva dosta napora kroz analizu i praćenje rada kroz veći broj šteta kako bi se elimirala mogućnost nenamerne čovečke greške koje bi se mogle javiti u pojedinim slučajevima.

Treba se imati u vidu da prepoznavanje prevara u osiguranju i involviranost procenitelja pored ostalog uglavno je zasnovano na analizi oštećenja, informacije, istraživanje, velikog uzorka rada na štetama procenitelja, koje treba dokumentovati i pokazati da postoji involviranost procenitelja u ovoj vrsti krivičnih dela. U ovom radu prikazano je nekoliko karakterističnih primera iz prakse gde se došlo do konstatacije involviranosti procenitelja u prevarama u osiguranju koje treba da pokažu i drugu stranu ove problematike jer uglavnom radovi tretiraju prevare koje nastaju iz okruženja sa ciljem neosnovane isplate iz osiguranja.

Pri vršenju analize i istrage u kojoj su učestvovali služba za otkrivanje i sprečavanje prevara, procenitelji i veštaci detaljno je pregledano i obrađeno preko 100 predmeta i izrađen je detaljan izveštaj od preko 70 strana gde u više primera se moglo utvrditi involviranost procenitelja. Zbor prostora, u ovom radu prikazani su samo fragmenti od nekoliko karakterističnih primera.

## 2. PRIMERI PREVARA U OSIGURANJU SA UČESĆEM PROCENITELJA IZ OSIGURAVAJUĆIH KOMPANIJA KOD ŠTETA NA MOTORNIH VOZILIMA

U produžetku je prikazano nekoliko primera prevara u osiguranju sa učesćem procenitelja iz osiguravajućih kompanija kod šteta na motornim vozilima. Svakako donošenja ovakvih konstatacija u praksi je vrlo obeman i zahtevan posao koji traži detaljnu istragu i analizu svih materijalnih dokaza u relativno velikom broju predmeta kako bi se sumnja o učešću procenitelja u prevarama potvrdila ili odbacila.

## 2.1. Primer 1

*U ovom primeru prijavljeno je oštećenje vozila u navodnoj saobraćajnoj nezgodi sa evropskim izveštajem. Pri kontolu štete utvrđeno je da se oštećeno vozilo TOYOTA nalazi na otpadu (placu za vozila) i da je prednji desni pneumatik sa ispuštenim vazduhom koji je relativno duže vremena bio van eksploatacije. U prvom trenutku prilikom kontrole postojala je samo sumnja da se radi o fingiranoj saobraćajnoj nezgodi. Prilikom istraživanja utvrđeno je da je za isto vozilo ranije prijavljena šteta i da su oštećenja uglavnom identična sa predmetnom štetom i da je štetu radio isti procenitelj. Procenitelj je redosledno napravio seriju fotografija čiji je vremenski interval fotografiranja bio u rasponu od nekoliko minuta (utvrđeno prema „properties“ fotografija). U nizu fotografija koje je napravio procenitelj detaljnom analizom utvrđeno je da je predno desno svetlo (far) na početku fotografiranja nije oštećen, a u drugu polovinu fotografija oštećen. Imajući u obzir vreme fotografiranja utvrđeno je da je od fotografije kada je fotografiran neoštećeni far do sledeće fotografije kada se vidi da je far oštećen vremenski interval bio oko jedan minut što je pokazalo da je far oštećen u toku izviđanja štete što je pored ostalih indikatora za moguću prevaru uputilo na sumnju da je i procenitelj bio učesnik u prevaru. Na slici 1 može se videti predni desni točak koji upućuje na zaključak da je vozilo relativno duže vremena bilo izvan eksploatacije pa u tom smislu nije moglo relativno kratko vreme pre toga učestvovati u saobraćajnoj nezgodi, a prednje desno svetlo (far) nije oštećen.*



Slika 1. Točak duže vreme van eksploatacije i prednji desni far neoštećen

*Na sledećoj fotografiji može se videti da u toku fotografiranja u relativno kratkom vremenskom intervalu pojavljuje se oštećeni far što upućuje na zaključak da je far oštećen dok je procenitelj fotografirao vozilo, a ne u saobraćajnoj nezgodi.*



Slika 2. Oštećeni prednji desni far

Na sledećim fotografijama prikazano je vozilo kod prvo prijavljene štete i kod drugo prijavljene štete od kojih se može konstatirati da se radi o istim oštećenjima. Vidljivo i na fotografijama može se konstatirati da od prve štete vozilo nije ni popravljeno, a isto se koristilo da se ponovo naplati šteta iz osiguranja.



Slika 3. Prva šteta



Slika 4. Druga šteta

## 2.2. Primer 2

U ovom primeru dat je jedan prikaz od relativno većeg broja slučajeva gde je procenitelj koristio fotografije iz stare štete ili prethodno napravljene fotografije. Naime, analiza je uputila na zaključak da kada je za predmetno vozilo prvi put prijavljena šteta urađene su dva seta fotografija za oštećeno staklo (u konkretnom primeru prednje vetrobransko staklo) na istom vozilu. Za to vozilo u toku iste godine dva puta je prijavljena šteta prednjeg vetrobranskog stakla. Detaljnom analizom oštećenja vozila, kao i položaj vozila u prostoru, ocrtavanje oblaka i senki na haubi, analizom okoline i oštećenje stakla (...) utvrđeno je da na vozilu nije postojala druga šteta iako je takva prijavljena i naplaćena. Na fotografiji 5 i 6 može se videti da su svi detalji vozila, senke oblaka na haubi, položaj u prostoru, okolina (...) identični, a radi se o različitim štetama. Prilikom analize svih ostalih fotografija ove dve prijavljene štete (u različitom periodu) utvrđeno je da druga šteta nije ni postojala (za prvu nije moglo sa sigurnošću utvrditi) i da su za drugu štetu korišćene fotografije napravljene kod fotografiranja prve štete.



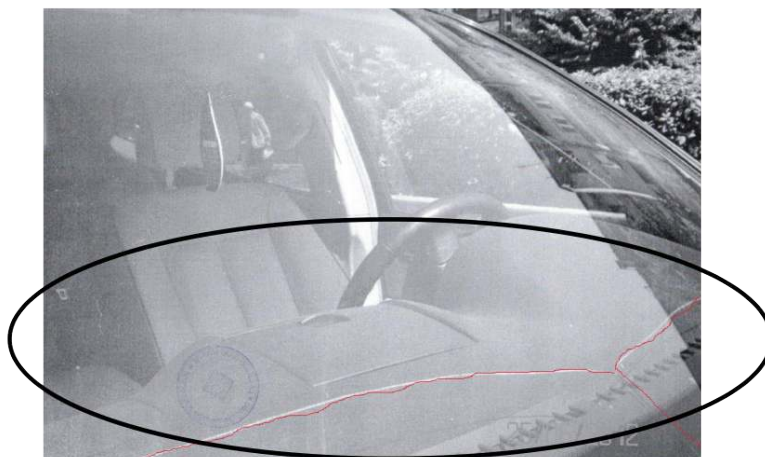
Slika 5. Prva prijavljena i naplaćena šteta prednjeg vetrobranskog stakla



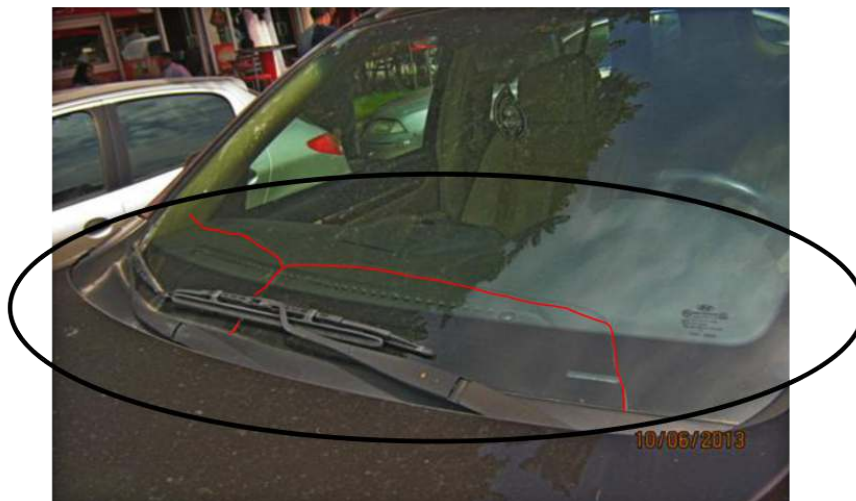
Slika 6. Druga prijavljena i naplaćena šteta prednjeg vetrobranskog stakla

### 2.3. Primer 3

*U ovom primeru prikazan je slučaj vozila čiji je prvi vlasnik bio sam procenitelj. Ovo vozilo imalo je sedam različitih šteta koje je radio isti procenitelj. Na početku, prve štete je prijavio i naplatio sam procenitelj, a kasnije je vozilo promenilo nekoliko različitih vlasnika, a sve štete na ovom vozilu radio je isti procenitelj. Na slike 7 i 8 vidi se da je i u junu 2012 i u junu 2013 godine na istom vozilu naplaćena šteta prednjeg vetrobranskog stakla sa identičnim oštećenjem (što je u praksi nemoguće nastati).*



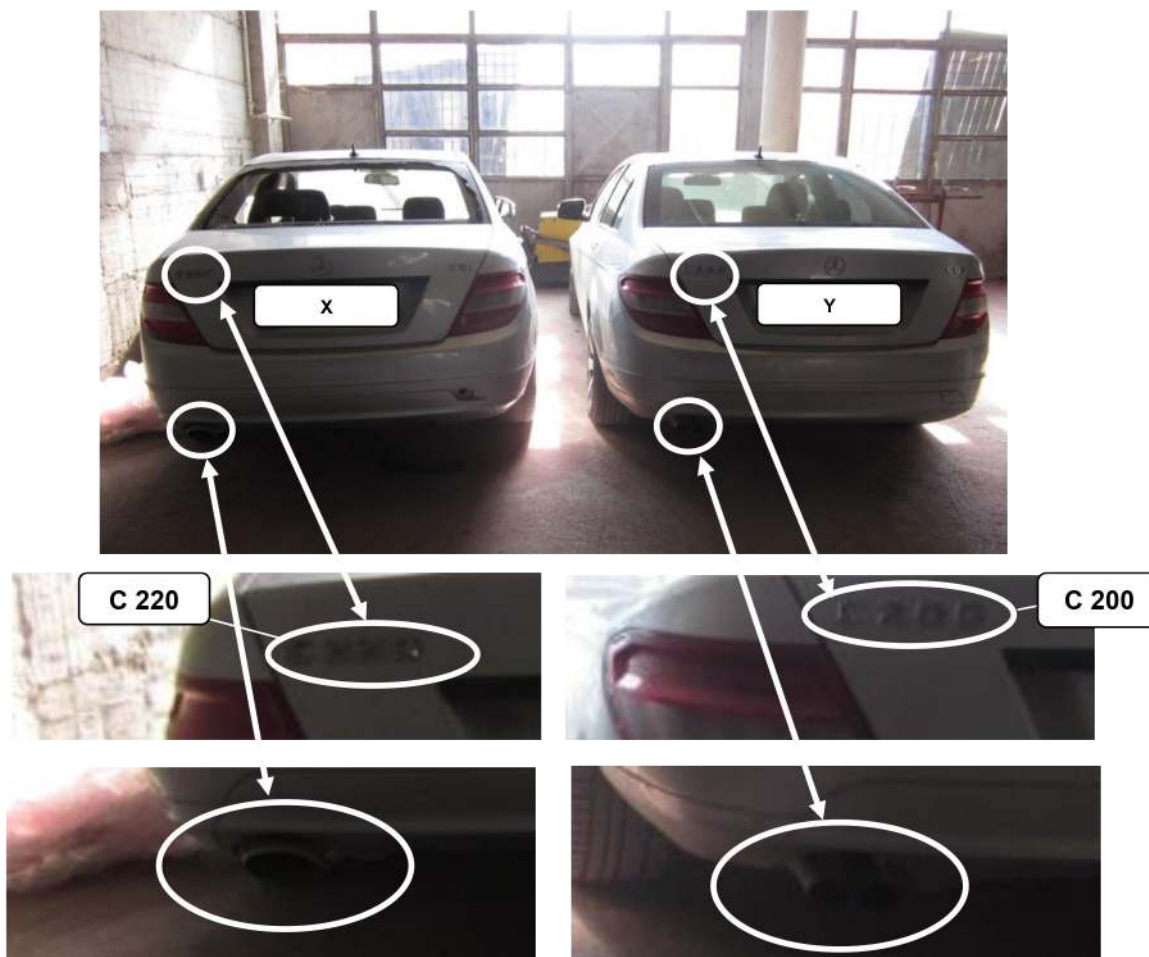
Slika 7. Prva prijavljena i naplaćena šteta prednjeg vetrobranskog stakla



Slika 8. Druga prijavljena i naplaćena šteta prednjeg vetrobranskog stakla

## 2.4. Primer 4

*U ovom primeru prilikom analize predmeta i informacija sa terena utvrđeno je da u nekoliko slučajeva iste štete su prijavljene za dva različita vozila. Kada je konstatovano da su identične štete prijavljene za različita vozila prilikom vršenju istrage i analize, preko ljudi sa terena koji su saradivali u istrazi obezbeđena su oba vozila marke Mercedes. Vozilo sa registarskim brojem „X“ je vozilo Mercedes C220, a vozilo sa registarskim brojem „Y“ vozilo Mercedes C200. Osven u oznakama na zadnjem poklopcu, kako i konstrukcija auspuha gledano spoljašno oba vozila su identična (Slika 9).*



Slika 9. Vozila Mercedes C220 i Mercedes C200

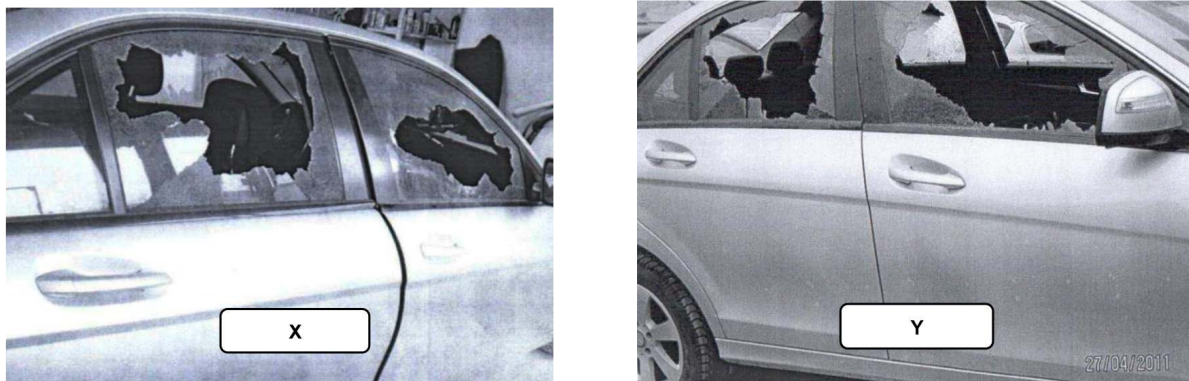
*Imajući ovo u obzir, na vozilima su menjane registarske tablice, a po potrebi fotografiran je broj šasijskog drugog vozila kako bi se šteta formalno kompletirala i foto dokumentacijom.*



Slika 10 i 11. Ista registarska tablica u više slučajeva prijavljenih šteta

*Na ovakav način prijavljeno je više šteta i to štete gde su sva stakla polomljena, štete na karoseriji vozila (...) tako što su dva puta prijavljivane iste štete postavljanjem registarskih tablica i po potrebi fotografiranjem broja šasijskog drugog vozila. U ovakav slučaj i pri pretragom u računarskom sistemu nije bilo moguće naći vozilo jer je formalno prijavljeno kao oštećeno drugo vozilo (različiti vlasnik, različita registarska tablica,*

*različiti broj šasije,...). Ovakva prevara nije se mogla uraditi bez učestva procenitelja jer u pojedinim situacijama procenitelj morao da fotografira broj šasije sa drugog vozila, a ovakav propust nije moguće uraditi nenamerno. U produžetku su prikazane fotografije koje služe kao primer na koji način su više puta naplaćivane štete koristeći isto vozilo.*



Slika 11 i 12. „Dva različita vozila“ sa istim štetama

### 3. ZAKLJUČAK

Kvalitetni dokazi i sveobuhvatna analiza pomažu da se otkriju fingirane saobraćajne nezgode i smanji broj neosnovanih isplata iz osiguranja. Jedna od najvažnijih karika u ovom lancu su stručna lica – procenitelji koji prvi i u velikom broju slučajeva jedini ljudi iz osiguranja koji imaju kontakt sa vozilom prilikom neposrednog uviđaja na štetu vozila.

Posao suzbijanja prevare postaje još teži kada u prevarama učestvuju i procenitelji jer su to ljudi koje po pravilu bi trebali identifikovati i sprečiti ova krivična dela. Procenitelji su ljudi koji relativno dobro poznaju sistem poslovanja osiguravajuće kuće, pa u takvim okolnostima posao identifikacije i otkrivanje prevara postaje vrlo kompleksan i zahteva dosta napora kroz analizu i praćenje rada kroz veći broj šteta i prikupljanju dokaza kako bi se elimirala mogućnost nenamerne čovečke greške koje bi se mogle javiti u pojedinim slučajevima. Zato, u praksi potrebne su kontrole koje prvo bi identifikovale eventualnog postojanja neosnovanih isplata fingiranih šteta, a potom potrebno je timsko istraživanje, prikupljanje dokaza, analiza i veštačenje relativno velikog broja predmeta za donošenje zaključka dali je eventualno u tome učestvovao i procenitelj ili ne.

