

Piotr Majewski

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

WYLUDZENIA ODSZKODOWAŃ W UBEZPIECZENIACH KOMUNIKACYJNYCH

Specyfika ubezpieczeń komunikacyjnych powoduje, iż ten typ działalności ubezpieczeniowej wydaje się szczególnie podatny na działania przestępców. Główną przyczyną wysokiej podatności ubezpieczeń komunikacyjnych na wyłudzenia odszkodowań jest rodzaj przedmiotu ubezpieczenia i zakres chronionych rodzajów ryzyka. Przedmiotem ubezpieczenia jest pojazd mechaniczny, a więc dobro o stosunkowo wysokiej wartości. Ryzyko jego uszkodzenia bądź utraty kształtuje się na bardzo wysokim poziomie. Postęp technologiczny w budowie pojazdów samochodowych powoduje, iż koszty napraw nawet drobnych uszkodzeń są bardzo wysokie. To z kolei wpływa na wysokość wypłacanych odszkodowań. Samochody należą do dóbr łatwo zbywalnych, a obrót nimi jest ewidencjonowany, jednakże mała wydajność systemów administracyjnych pozwala sprawcom bez trudu szybko zmieniać pojazdy wykorzystywane do generowania szkód.

Jednoznaczne sformułowanie zakresu pojęcia przestępstwa ubezpieczeniowego jest kwestią wysoce problematyczną. W tym kontekście zasadne wydaje się przytoczenie definicji przestępstwa ubezpieczeniowego w brzmieniu zaproponowanym przez CEA (Europejski Komitet Ubezpieczeń), do którego od niedawna należy także Polska. Zgodnie z nią przestępstwo ubezpieczeniowe określane jest jako żądanie bezpodstawnego odszkodowania albo otrzymanie takiego odszkodowania drogą oszustwa. Na podstawie doświadczeń wyspecjalizowanych komórek zajmujących się analizą charakterystyki bezpodstawnych roszczeń klientów istniejących w strukturach niektórych polskich towarzystw ubezpieczeń zdołano sklasyfikować najbardziej typowe metody działania sprawców wyłudzeń w ubezpieczeniach komunikacyjnych. Zaliczamy do nich m.in. [1, s. 179]:

- upozorowanie kolizji z udziałem pojazdów, które w rzeczywistości uległy uszkodzeniom we wcześniejszych zdarzeniach,
- wielokrotne zgłaszanie tych samych uszkodzeń u kilku różnych ubezpieczycieli,

- pozorowanie zaistnienia szkody przez wymianę pełnowartościowych części pojazdu na elementy uszkodzone pochodzące z samochodu, który wcześniej uczestniczył w kolizji drogowej,
- podanie nieprawdziwych okoliczności zdarzenia celem uzyskania odszkodowania za szkody nieobjęte ubezpieczeniem,
- antydatowanie polisy ubezpieczeniowej,
- zgłaszanie fikcyjnych roszczeń przez przedstawianie do oględzin uszkodzonego pojazdu niebędącego formalnie przedmiotem szkody,
- zgłaszanie kradzieży pojazdu po jego uprzedniej sprzedaży,
- upozorowanie kradzieży elementów pojazdu po uprzednim demontażu i ukryciu niektórych części (tzw. rozkradzież)

Statystyki publikowane przez Komendę Główną Policji niestety potwierdzają mało optymistyczną tezę o braku zainteresowania wymiaru sprawiedliwości problemem wyłudzeń odszkodowań. Do analizy licznych popełnionych przestępstw wybrano przestępstwa z art. 286, 297 i 298 kodeksu karnego (tab. 1).

Tabela 1. Liczba przestępstw z art. 286, 297 i 298 k.k. stwierdzonych przez policję w latach 2003-2005

Rodzaj przestępstwa	Liczba stwierdzonych przestępstw		
	2003	2004	2005
Oszustwo (art. 286 k.k., par. 1)	108 772	97 878	84 341
Oszustwo asekuracyjne (art. 298 k.k., par. 1)	178	125	162
Oszustwo kredytowe (art. 297 k.k., par. 1)	4 869	5 589	8 045

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Komendy Głównej Policji.

Dla porównania statystyki prowadzone przez same zakłady ubezpieczeń ujawnione w badaniu przeprowadzonym w 2005 r. przez Polską Izbę Ubezpieczeń w dziale II wykazują zaledwie 2390 czynów przestępczych na łączną kwotę 27,3 mln zł [2, s. 55]. Cytowane wartości znacznie odbiegają od szacunków eksperckich, wedle których od 10 do 30% wartości odszkodowań stanowią świadczenia nienależne [3, s. 11]. Brak wcześniejszych kompleksowych badań dotyczących zjawiska wyłudzenia odszkodowań komunikacyjnych skłonił autora do podjęcia tego niezwykle interesującego tematu badawczego.

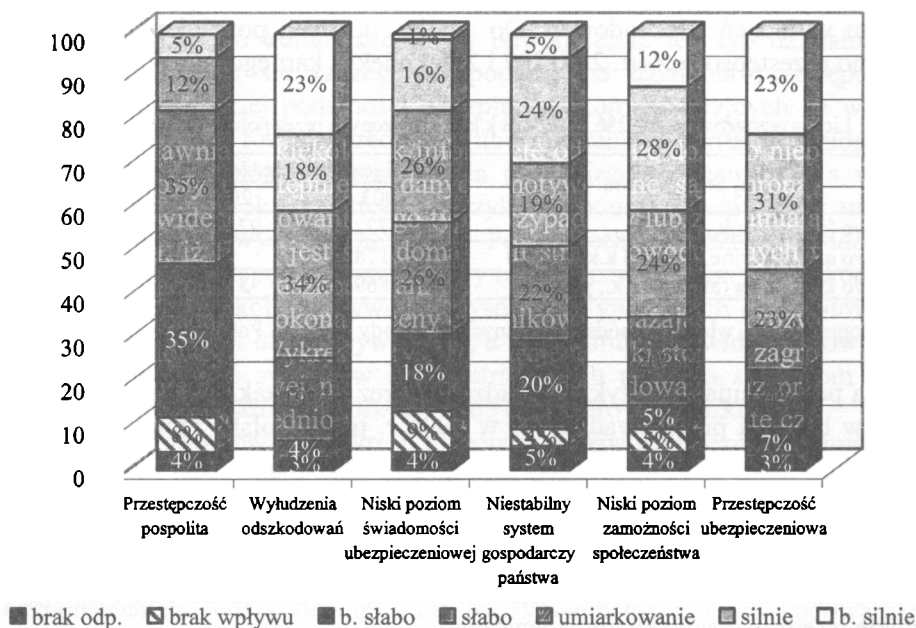
Badanie objęło 74 ekspertów zarządzających procesem likwidacji szkód w 10 największych (pod względem wartości zebranych składek w ubezpieczeniach komunikacyjnych) towarzystwach ubezpieczeń. W zależności od struktury organizacyjnej badanych firm byli to dyrektorzy zarządzający regionalnymi centrami likwidacji szkód lub w przypadku mniejszych, bardziej scentralizowanych firm osoby pełniące stanowiska kierownicze w departamentach odpowiedzialnych za likwidację szkód. Udział rynkowy firm, z których pochodzili eksperci, mierzony wartością zebranych składek w ubezpieczeniach komunikacyjnych, wyniósł w 2005 r. 94,96%.

Problem wyłudzeń odszkodowań jest dla towarzystw ubezpieczeń kwestią wysoce drażliwą. Osoby odpowiedzialne za zarządzanie firmami ubezpieczeniowymi

nie są skłonne ujawniać jakiejkolwiek informacji odnośnie do tego niepokojącego procederu. Odmowy udostępnienia danych motywowane są ochroną tajemnicy firmy, brakiem ewidencjonowania tego typu przypadków lub zrozumiałą niechęcią do potwierdzania, iż firma jest świadoma skali strat spowodowanych wpływem nienależnie wypłaconych odszkodowań.

Respondenci badania dokonali oceny czynników zagrażających rozwojowi sektora ubezpieczeniowego. Wykres na rys. 1 ilustruje wysoki stopień zagrożenia, jaki dla branży ubezpieczeniowej niosą wyłudzenia odszkodowań oraz przestępczość ubezpieczeniowa. Odpowiednio 41 i 54% respondentów wskazało te czynniki jako silnie i bardzo silnie zagrażające rozwojowi sektora ubezpieczeniowego.

Proszę określić, w jakim stopniu poniższe czynniki zagrażają rozwojowi sektora ubezpieczeniowego:



*Odsetki wariantów odpowiedzi na wykresach zostały zaokrąglone do wartości całkowitych.

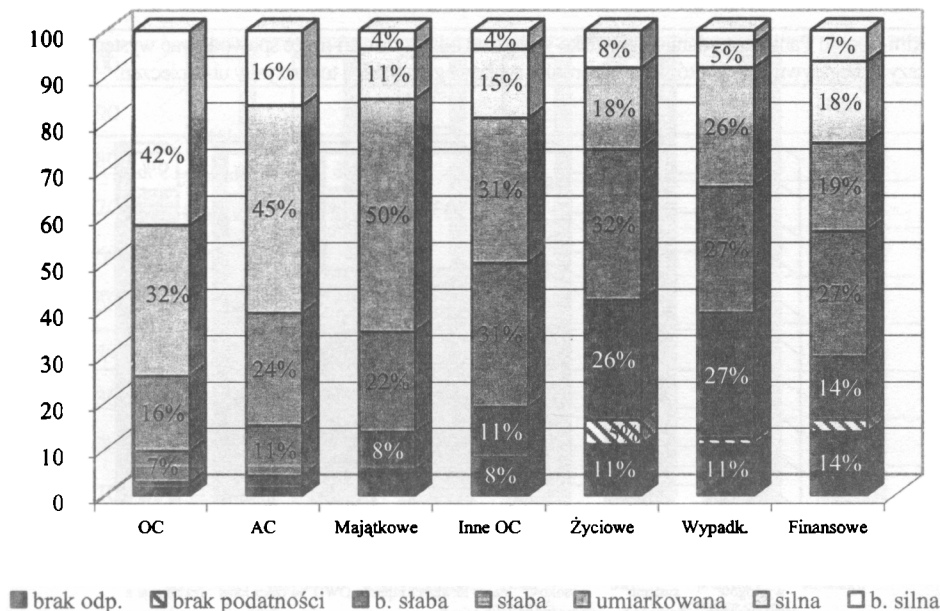
Rys. 1. Zagrożenia dla rozwoju sektora ubezpieczeniowego (w %)*

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Zagrożenia związane z czynami przestępczymi na szkodę ubezpieczeń traktowane są jako istotniejsze od innych trudności nękających polskie zakłady ubezpieczeń, takich jak niski poziom zamożności społeczeństwa, niestabilny system gospodarczy państwa czy niski poziom świadomości ubezpieczeniowej.

Ubezpieczenia komunikacyjne zostały uznane jako rodzaj ubezpieczeń szczególnie zagrożony występowaniem wyłudzeń odszkodowań (rys. 2).

Proszę określić stopień podatności poniższych typów ubezpieczeń na wyłudzenia odszkodowań:



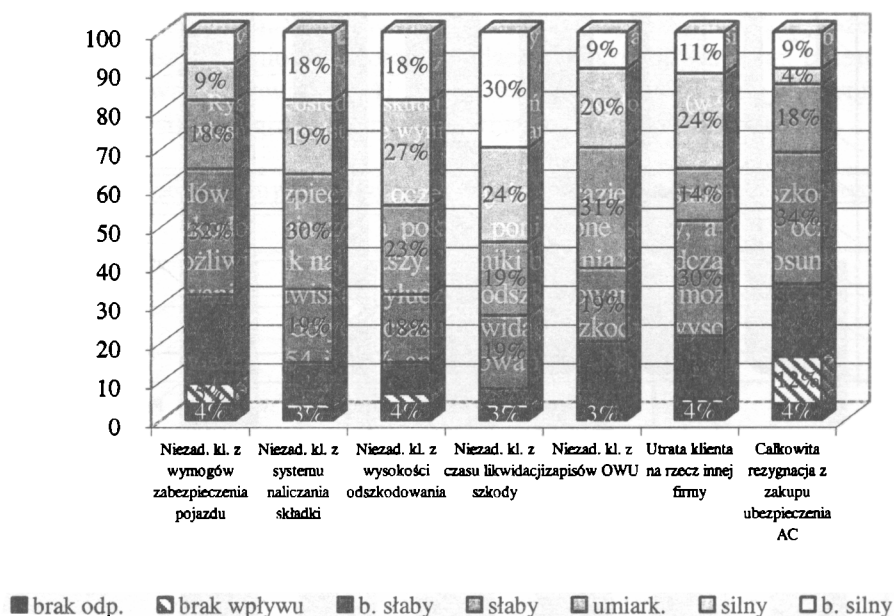
Rys. 2. Podatność poszczególnych typów ubezpieczeń na wyłudzenia odszkodowań (w %)
 Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego w opinii aż 75% ankietowanych jest podatne i bardzo podatne na występowanie wyłudzeń odszkodowań. Dla ubezpieczenia AC wartość ta jest również bardzo wysoka i wynosi 61%.

Eksperti uczestniczący w badaniu dokonali oszacowania skali wyłudzeń odszkodowań komunikacyjnych. Wyniki wskazują, iż 19,53% kwoty wypłacanych w Polsce odszkodowań w ubezpieczeniach komunikacyjnych trafia w ręce nieuczciwych klientów. W ujęciu wartościowym w odniesieniu do danych za rok 2005 kwota nienależnych odszkodowań opiewała na ok. 1,2 mld zł (wartość odszkodowań wypłaconych w roku 2005 z tytułu ubezpieczeń OC i AC wynosiła 6,1 mld zł). Respondenci wskazali, iż najwięcej wyłudzeń opiewa na kwotę od 5 do 20 tys. zł. Oszacowana kwota wyłudzeń (1,2 mld zł) w przeliczeniu na 17,5 miliona zawartych w roku w Polsce polis ubezpieczeń komunikacyjnych odpowiada wartości ok. 70 zł przypadającej rocznie na każdą zawartą polisę. Każde działanie pozwalające istotnie ograniczyć skalę wyłudzeń pozwoliłoby na obniżenie stawek w ubezpieczeniach komunikacyjnych oraz poprawienie wyników ekonomicznych zakładów ubezpieczeń. Oprócz wpływu na poziom kosztów ponoszonych przez zakłady ubezpieczeń z tytułu wypłacanych odszkodowań oraz prowadzenia złożonych

czynności likwidacyjnych, wyłudzenia powodują również pośrednie skutki ekonomiczne związane z postrzeganiem firm ubezpieczeniowych przez klientów (rys. 3).

W jakim stopniu Pani/Pana zdaniem zjawisko wyłudzeń odszkodowań może spowodować występowanie poniższych negatywnych skutków dla wizerunku rynkowego polskich towarzystw ubezpieczeń:



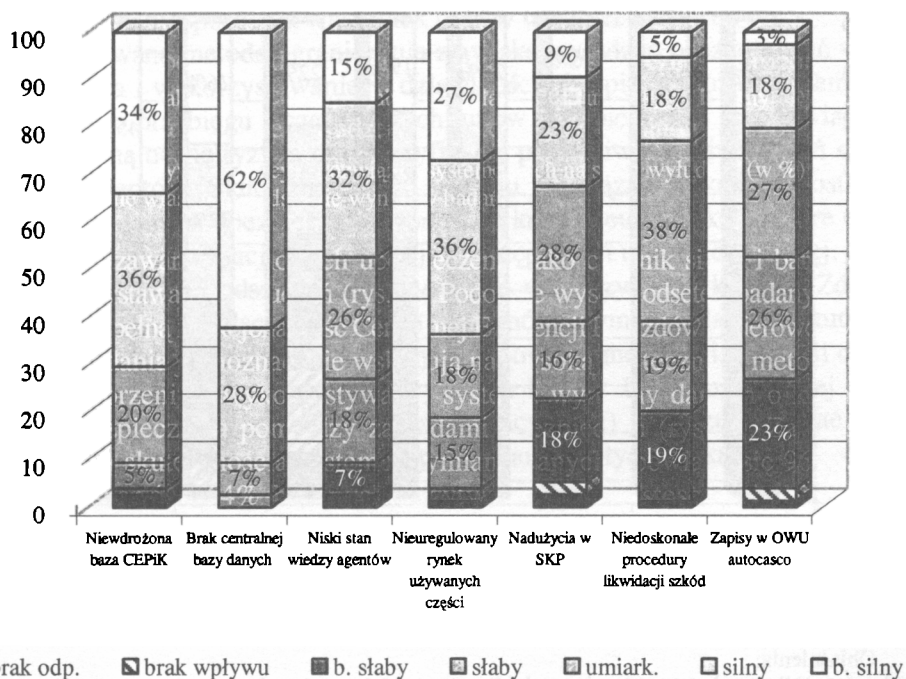
Rys. 3. Pośrednie skutki wyłudzeń odszkodowań (w %)

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Klienci zakładów ubezpieczeń oczekują, iż w razie zaistnienia szkody wysokość otrzymanego odszkodowania zdoła pokryć poniesione straty, a czas oczekiwania na wypłatę będzie możliwie jak najkrótszy. Wyniki badania świadczą o stosunkowo dużym wpływie występowania zjawiska wyłudzeń odszkodowań na możliwość pojawienia się reklamacji klientów, które dotyczą czasu likwidacji szkody i wysokości odszkodowania. Uważa tak odpowiednio 54 i 45% ankietowanych. Należy pamiętać, iż to właśnie jakość procesu likwidacji szkód jest głównym czynnikiem wpływającym na postrzeganie produktu ubezpieczeniowego.

Zjawisko wyłudzeń odszkodowań wykracza poza same towarzystwa ubezpieczeń i związane jest istniejącymi licznymi uwarunkowaniami wynikającymi z funkcjonowania rynku motoryzacyjnego i przyjętych rozwiązań systemowych określających sposób rejestracji i ewidencji pojazdów oraz przeprowadzania okresowych badań technicznych. Respondenci w zdecydowanej większości (90%) wskazują brak istnienia centralnej bazy danych zawierającej dane o pojazdach, ich

Proszę ocenić wpływ wymienionych czynników na skalę procedury wyłudzeń odszkodowań:



Rys. 4. Wpływ istniejących rozwiązań systemowych na skalę wyłudzeń (w %)

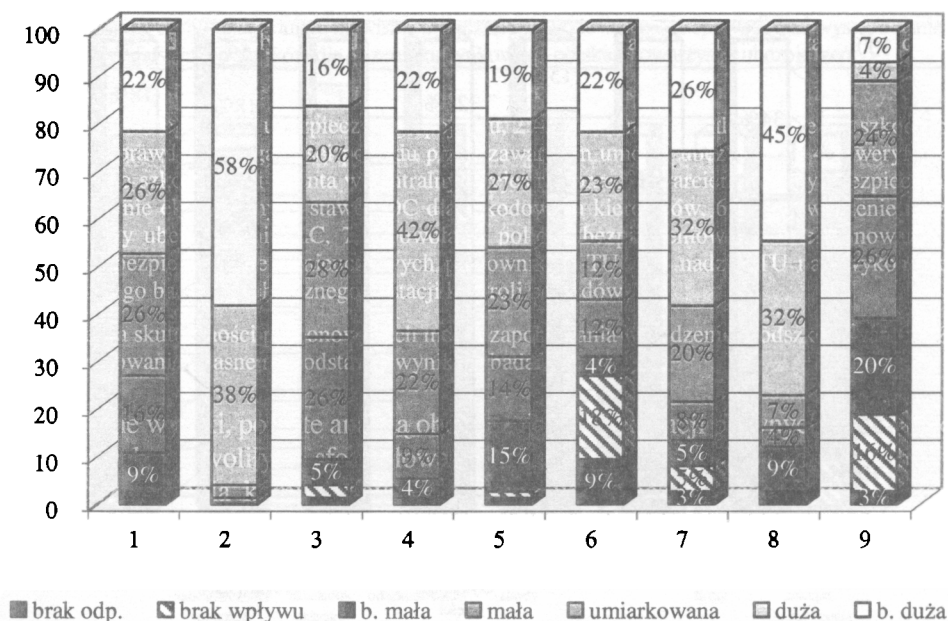
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

właścicielach i zawartych umowach ubezpieczenia jako czynnik silnie i bardzo silnie sprzyjający powstawaniu wyłudzeń (rys. 4). Podobnie wysoki odsetek badanych (70%) wskazuje na niepełną funkcjonalność Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców.

Wyniki badania jednoznacznie wskazują na wysoką skuteczność metod polegających na stworzeniu i wykorzystywaniu systemu wymiany danych o klientach i umowach ubezpieczenia pomiędzy zakładami ubezpieczeń (rys. 5). Za wysoką i bardzo wysoką skutecznością systemu wymiany danych opowiada się 96% ankietowanych ekspertów. 64% badanych pozytywnie ocenia stosowanie weryfikacji danych klienta w centralnej bazie przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Metody związane w wykorzystywaniem informacji o przebiegu wcześniejszych umów ubezpieczenia klientów postrzegane są jako najbardziej skuteczne.

Bardzo wysoki odsetek odpowiedzi świadczących o skuteczności proponowanych metod uzyskały również koncepcja powołania wyspecjalizowanych organów ścigania odpowiedzialnych za tropienie wyłudzeń oraz propozycja eliminowania ze środowiska ubezpieczeniowego osób, które dopuściły się przestępstw ubezpieczeniowych.

Jak ocenia Pani/Pan skuteczność proponowanych poniżej metod zapobiegania wyłudzeniom odszkodowań komunikacyjnych:



Objaśnienia:

1 – wnikliwe oględziny ubezpieczonego pojazdu, 2 – stworzenie centralnego rejestru szkód i pojazdów, 3 – sprawdzanie legalności pojazdu przed zawarciem umowy ubezpieczenia, 4 – weryfikacja oświadczenia o szkodowości klienta w centralnym rejestrze przed zawarciem umowy ubezpieczenia, 5 – zastosowanie ekstremalnych stawek OC dla szkodowych kierowców, 6 – wprowadzenie możliwości odmowy ubezpieczenia AC, 7 – powołanie policji ubezpieczeniowej, 8 – eliminowanie ze środowiska ubezpieczeniowego nieuczciwych pracowników TU, 9 – nadzór TU nad wykonaniem powypadkowego badania technicznego w stacji kontroli pojazdów.

Rys. 5. Ocena skuteczności proponowanych metod zapobiegania wyłudzeniom odszkodowań (w %)
 Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Uzyskane wyniki, poparte analizą obowiązujących regulacji prawnych oraz danych statystycznych, pozwoliły na sformułowanie następujących wniosków końcowych:

1. Ubezpieczenia komunikacyjne to grupa ubezpieczeń szczególnie narażona na wyłudzenia odszkodowań.

2. Wyniki badań wskazują, iż większość metod stosowanych przez nieuczciwych klientów wykorzystuje niedoskonałości procedur oraz rozwiązań systemowych i opiera się na braku wymiany informacji pomiędzy zakładami ubezpieczeń.

3. Towarzystwa ubezpieczeń nie mają obecnie dostępu do rozwiązań systemowych umożliwiających im skuteczną wymianę informacji o ubezpieczonych, pojazdach i przebiegu umów ubezpieczenia, co uniemożliwia rzetelną ocenę ryzyka.

4. Możliwe przy istnieniu obecnych rozwiązań systemowych masowe występowanie wyłudzeń odszkodowań wydłuża i komplikuje proces likwidacji szkód oraz podnosi jego koszt, co prowadzi do niezadowolenia klientów. Rzutuje to w bardzo niekorzystny sposób na wizerunek branży ubezpieczeniowej.

5. Proponowaną metodą ograniczenia zjawiska wyłudzeń odszkodowań w Polsce jest budowa i wykorzystywanie w działalności ubezpieczeniowej systemu wymiany danych o przebiegu wcześniejszych umów ubezpieczenia, umożliwiającego szybką i rzetelną ocenę ryzyka oraz weryfikację prawdziwości oświadczeń składanych przez klientów. Skuteczność tego rodzaju rozwiązań wykazana została na przykładzie systemów ubezpieczeń wybranych krajów europejskich, które wykorzystują wymianę informacji do prewencji przestępczości ubezpieczeniowej.

Problem wyłudzeń odszkodowań występuje we wszystkich krajach. Zdaniem autora wdrożenie w Polsce podobnych systemów wymiany danych skutecznie uniemożliwi dokonywanie wyłudzeń dotychczasowymi metodami, pozwoli ograniczyć skalę zjawiska do wartości typowych dla krajów Unii Europejskiej (5-9% wartości wypłacanych odszkodowań komunikacyjnych) [4] i zredukować straty branży ubezpieczeniowej o kwotę około pół miliarda złotych w skali roku.

Literatura

- [1] Cywoniuk J., *Polski rynek ubezpieczeniowy a czynniki determinujące rozwój przestępczości*, [w:] *Ubezpieczenia w polskim obszarze rynku europejskiego. Wyzwania i oczekiwania*, red. S. Nowak, T. Kopczyńska, Oficyna wydawnicza Branta, Warszawa 2003.
- [2] *International Workshop on Fight against Insurance Fraud*, Hustopeče, Czech Republic, 10-11 October 2006.
- [3] Majewski P., *Przestępczość w ubezpieczeniach*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2006 nr 11/12.
- [4] Talarek J., *Przestępczość ubezpieczeniowa w ubezpieczeniach komunikacyjnych w Polsce na tle wybranych krajów*, [w:] VII Międzynarodowa Konferencja „Przestępczość Ubezpieczeniowa” – materiały konferencyjne, SZCZECIN-EXPO, Szczecin 2004.

OBTAINING MOTOR INSURANCE INDEMNITIES UNDER FALSE PRETENCES

Summary

The characteristic of motor insurance causes that this type of insurance is very susceptible to frauds. The main reason of that situation is: the type of insured object and the range of covered risks. The perpetrators of insurance frauds can obtain indemnities under false pretences, without having any sophisticated knowledge or incurring the risk of a penalty. They simply use regulation gaps.

The aim of this paper is to present the analysis of insurance criminality in motor insurance. This analysis is the result of research project in which the biggest Polish insurance companies participated. The analysis includes the estimation of insurance criminality scale considering various types of methods used by the perpetrators. The research results are also compared with data collected from the Polish police and insurance companies.

The conclusions presented in this paper are also a result of the author's professional experience in motorization and insurance branch.