

PREVENCE A OCHRANA PROTI POJISTNÉMU PODVODU POJIŠŤOVNOU

Marcela Rybyšarová

Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní, Ústav ekonomiky a managementu

Abstract: *Increasing of the number of insurance fraud give out hand in hand with expansion of system of insurance. It's not only accidental insurance fraud, which people only „use“ situation and try to profit by financial performance from insurance company at the time losses, but about good organized groups too, which on insurance company making stillion crowns yearly.*

Key words: *insurance fraud, insurance company, preventative measures of fraud, duties of employees*

Úvod

Pojišťovnictví je v současné době jednou z nejdynamičtěji se rozvíjejících oblastí naší ekonomiky. Český pojistný trh se již před naším vstupem do Evropské unie dostal na vysokou úroveň. Komerční pojišťovny v posledních letech rozšířily nabídku a předložily klientům řadu nových a vyspělých pojistných produktů srovnatelných s nabídkou západoevropských pojišťoven. S tímto rozvojem jde však ruku v ruce snaha o získání prostředků od pojišťoven bez právního nároku, což označujeme jako pojistný podvod.

1 Trestný čin pojistného podvodu

Lidé i podniky jsou často ovlivňovány nepříznivými důsledky působení přírodních sil nebo nežádoucího chování lidí. I když je možno v některých případech vzniku nahodilých událostí předcházet nebo alespoň zmenšit rozsah jejich škodlivých následků, nelze jim zcela zabránit. Proto je základním účelem pojištění zmírnit či odstranit nepříznivé důsledky způsobené těmito nahodilými událostmi. [1]

Vzhledem k tomu, že pojištění přináší pojištěnému finanční prostředky jako kompenzaci jemu vzniklých ztrát, dochází často k navyšování nárokovaných škod či zpětnému pojišťování majetku v případě, že již ztráta nastala. Lidé se tím snaží zlepšit si svou okamžitou situaci a často si ani neuvědomují, že se dopouští pojistného podvodu, za který jim hrozí, podle trestního zákona, až 12 let vězení.

Trestní zákon definuje pojistný podvod takto: „Trestného činu pojistného podvodu se dopustí ten, kdo při sjednávání pojistné smlouvy nebo při uplatnění nároku na plnění z takové smlouvy uvede nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje nebo podstatné údaje zamlčí, nebo kdo úmyslně vyvolá pojistnou událost nebo kdo stav vyvolaný pojistnou událostí udržuje v úmyslu zvýšit vzniklou škodu.“ [2]

Obecně je pojistným podvodem předstírání skutečnosti, která měla nastat a nenastala, či naopak. Dále lze za pojistný podvod označit uvedení nepravdivých údajů při sepisování pojistné smlouvy či při nahlášení pojistné události. Spácháním trestného činu pojistného podvodu se rozumí nejen dokonání tohoto trestného činu, ale i jeho příprava a pokus.

Pojišťovny dále rozdělují pojistné podvody na vnější a vnitřní podle toho, kdo tento trestný čin spáchal. Vnitřním pojistným podvodem se rozumí spáchání pojistného podvodu zaměstnancem pojišťovny (tuto skutečnost soud většinou hodnotí jako přitěžující okolnost). Naopak vnějším pojistným podvodem je pojistný podvod spáchaný klientem.

2 Povinnosti zaměstnanců v rámci prevence a ochrany proti pojistnému podvodu

Zaměstnanci pojišťovny jsou povinni vystupovat nekompromisně při ochraně pojišťovny proti pojistnému podvodu. Při zjištění podezření ze spáchání pojistného podvodu musí ihned toto podezření oznámit svému nadřízenému, popř. jiné osobě, která je pro takovýto případ v pojišťovně určena. Svému nadřízenému zaměstnanec podezření nesděljuje při tzv. vnitřním pojistnému podvodu, pokud má obavy o vlastní bezpečnost nebo pokud je přesvědčen o nedostatečné aktivitě nadřízeného k řešení podezření.

Při posuzování, zda se jedná o podezření ze spáchání pojistného podvodu vychází zaměstnanci pojišťovny ze svých zkušeností, stanovených pracovních postupů a pokynů, ale i z obecně známých skutečností. V současné době začíná být využíváno i softwarové řešení. Jádrem řešení je aplikace řízená souborem pravidel v podobě ukazatelů a indikátorů získaných na základě dat o klientech, pojistných smlouvách, pojistných událostech (PU), likvidacích škod a dalších souvisejících informacích.

Příklady některých ukazatelů pojistného podvodu při využití softwarového řešení [3]:

- škodní událost následuje těsně po uzavření smlouvy, případně před zaplacením pojistného;
- pojištěný má bohatou škodní historii ať již v rámci dané pojišťovny nebo u jiných pojišťoven;
- nesoulad mezi finanční a věcnou výší škody;
- dlouhá doba mezi uzavřením a taxací pojistné smlouvy;
- bohatá škodní historie daného vozu-VIN;
- opakovaná výplata na jeden bankovní účet;
- dodatečné zvýšení rezerv;
- změna účtu pro výplatu pojistného plnění;
- a další...

2.1 Povinnosti při sjednávání pojistných smluv

Povinnosti zaměstnanců při prevenci pojistných podvodů začínají již při sjednávání pojištění, protože pachatelé trestných činů pojistného podvodu si často připravují své jednání již před uzavřením pojistné smlouvy. Zaměstnanci musí zejména:

- důsledně postupovat podle stanovených pravidel a zásad pro sjednávání jednotlivých druhů pojištění, především prověřovat prezentované okolnosti sjednávaného pojištění, především provádět fyzickou kontrolu motorových vozidel a jejich identifikačních znaků (zde je zhruba 1/3 všech nahlášených pojistných událostí podvodem), kontrolovat stav pojišťovaných objektů, vyžadovat veškeré doklady a faktury k pojišťovanému zboží, fotodokumentaci a znalecké posudky u věcí zvláštní hodnoty. Důležité je také přihlížet k dosavadnímu škodnímu průběhu;
- při podezření z protiprávního jednání pojištění nesjednávat a získané podezření ihned oznámit nadřízenému nebo jiné určené osobě;
- dodržovat lhůty stanovené pro počátky pojištění a předání pojistných smluv pojišťovně (častým pojistným podvodem je tzv. zpětné pojištění, kdy počátek pojištění je stanoven přede dnem uzavření pojistné smlouvy).

2.2 Povinnosti při likvidaci pojistných událostí

Likvidátoři při zkoumání pojistné události vycházejí z fotografií, policejních relací a zápisů o prohlídce. Po prostudování veškerých dostupných materiálů již záleží pouze na jejich zkušenostech, schopnostech odhalit drobné „nesrovnalosti“ v rámci pojistné události a také na jejich sounáležitosti se společností, tj. s jejich „zaujetím pro věc“. Pokud kvalifikovaný likvidátor zpracuje 100 pojistných událostí, odhalí v nich pouze svým instinktem min. 3 pojistné podvody.

V rámci prevence jsou zejména povinni věnovat při šetření nahlášených škodních událostí zvýšenou pozornost okolnostem, kterým nasvědčují možnosti spáchání pojistného podvodu. Mezi takovéto okolnosti patří:

- pojistná smlouva nebo její zásadní dodatek byl uzavřen do dvou měsíců před škodní událostí;
- škodní událost vybočuje z frekvence škodních událostí;
- nahlášení škodní události je se značným časovým odstupem;
- poškození nekoresponduje s nahlášeným průběhem škodní události;
- pojištěný objekt postižený škodní událostí je zanedbaný a ve špatném stavu;
- absence dokladů prokazujících vlastnictví věci.

V případě motorových vozidel je takovýmto znakem např. i skutečnost, že vozidlo bylo krátce před událostí dovezeno do ČR v rámci individuálního dovozu vozidel. Zde se často jedná o pojistné podvody spojené s leasingem motorových vozidel (80 %).

Postup při takovémto pojistném podvodu bývá následující:

- klient osobně převezme vozidlo do zahraničí;
- o týden nebo 14 dní později na policii nahlásí ukradení vozidla;
- policie nevyptává zloděje ve stanovené lhůtě a pojišťovna vyplatí pojistné;
- pokud v budoucnu policie vozidlo objeví pojišťovna může dát povolení nějaké firmě k převozu automobilu zpět do ČR a tady prodat vozidlo v aukci, protože vzhledem k vyplacené pojistce je jejím majetkem.

Při podezření ze spáchání pojistného podvodu je nutné tuto skutečnost okamžitě oznámit určené osobě, dokumentovat zjištěné rozpory formou podrobných zápisů, písemných vyjádření, zajišťovat originální doklady. Důležité je také provedení následné prohlídky s podrobnou fotodokumentací nebo za účasti soudního znalce.

2.3 Povinnosti vedoucích pracovníků

Vedoucí pracovníci mají zejména povinnost vytvářet podmínky pro urychlené zahájení šetření podezřelé škodní události. Tito pracovníci jsou povinni přijímat opatření, která zabraňují páchaní pojistných podvodů a činit takové kroky, aby spáchané pojistné podvody byly v maximální míře odhalovány.

Další povinnosti:

- uskutečňovat důslednou kontrolní činnost zaměřenou na odhalování pojistných podvodů;
- kontrolní činnost zaměřovat i na odhalování tzv. vnitřního pojistného podvodu a k tomu je nutné získat si důvěru svých podřízených;

- spolupodílet se na informovanosti všech podřízených o aktuálních opatřeních přijímaných v této oblasti;
- předat příslušnému odboru přijaté oznámení (popř. o získaných poznacích nasvědčujících na podezření ze spáchání pojistného podvodu) a další sdělení orgánů činných v trestním řízení ve věci pojistných podvodů.

3 Odbor specializující se na prevenci a šetření pojistných podvodů

Důležitou roli při ochraně proti pojistnému podvodu hrají specializované odbory, které se přímo zabývají prošetřováním pojistných událostí se znaky pojistného podvodu. Tyto odbory také zajišťují styk a výměnu zkušeností se specialisty na problematiku pojistného podvodu ostatních pojišťoven a spolupracují spolu při šetření konkrétních případů.

Hlavní náplní těchto odborů je uchránění pojišťovny před pojistnými podvody. Většinou je takovýto odbor zařazen do úseku interního auditu pojišťovny. Odbory zaměstnávají specialisty, kteří při své práci využívají odborných znalostí a zkušeností, kterých dosáhli předchozí prací na pozicích likvidátorů, popř. na pozicích vyšetřujících policistů. Optimální variantou je pokud má specialista zkušenosti z obou pozicí. Úkolem těchto specialistů je zajistit důkazy, tj. dokázat pojistníkovi pokus o pojistný podvod. V tomto případě vydá pokyn k nevyplacení pojistného plnění, popř. zpracuje trestní oznámení.

Tyto odbory využívají ke své činnosti databáze pojišťoven a zpracované datové analýzy ke sledování neobvyklé škodní frekvence u jednotlivých pojistných smluv, dobu vzniku pojistných událostí a dalších signálů indikujících spáchání pojistných podvodů. Na základě těchto výstupů provádí prověrky okolností likvidace pojistných událostí a uzavírání pojistných smluv.

4 Spolupráce pojišťoven při prevenci pojistného podvodu na motorových vozidlech[4]

V rámci prevence a ochrany před pojistnými podvody na motorových vozidlech spolupracují pojišťovny zejména s Českou kanceláří pojistitelů, která jim poskytuje důležité informace o pojistných událostech týkajících se motorových vozidel. Tato instituce byla vytvořena v roce 1999 zákonem č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla a jedním z jejích cílů je poskytování informací o všech pojistných událostech, týkajících se motorových vozidel, vzniklých na území ČR. Členy této společnosti je 9 pojišťoven působících na českém pojistném trhu. Jedná se o Allianz pojišťovnu, Českou pojišťovnu, ČSOB pojišťovnu, Generali, Kooperativu, Triglav, Uniqu a pojišťovnu Wüstenrot. Mezi členy patřily také pojišťovny IPB, Komerční pojišťovna, Zürich pojišťovna, Union pojišťovna a Pojišťovna České spořitelny. Tyto pojišťovny se však již jako samostatné subjekty na českém trhu nevyskytují, protože byly odkoupeny jinými pojišťovnami, popř. opustily český pojistný trh.

Česká kancelář pojistitelů umožňuje napojení pojišťoven na údaje poskytované policií o všech dopravních nehodách na území České republiky. Tím je umožněno detekovat pojistný podvod napříč pojišťovnami (např. pokud vznikne pojistná událost a je žádáno vyplacení pojistného plnění na více pojišťovnách, je možné toto odhalit a pojistný podvod prokázat). Pokud likvidátor, popř. specialista na pojistné podvody, zadá na příslušných internetových stránkách České kanceláře pojistitelů jednacím číslo dopravní nehody nebo SPZ, popř. VIN kód automobilu, získá přehled o všech dopravních nehodách týkajících se tohoto vozu i s dalšími důležitými informacemi, např. datum a místo nehody, fotografie pořízené policisty, předmět nehody, účastníky, výši škody, přesné vylíčení dopravní nehody účastníkem, likvidátora pojistné události, příčinu nehody a také policistu vyšetřujícího dopravní nehodu či náskres postavení vozidel při nehodě.

Závěr

Pojistné podvody jsou v současné době problémem všech pojišťoven na celém světě. Podle vyjádření odborné veřejnosti až 15 % nahlášených všech pojistných událostí je podvodných. Největší počet pojistných podvodů spadá do oblasti pojištění motorových vozidel (cca 80 %) všech pojistných podvodů. Jen poměrně malou část pojistných podvodů se daří pojišťovnám odhalit a většina je tedy neoprávněně vyplacena. Z tohoto důvodu je pro pojišťovny důležitá prevence a ochrana před těmito pojistnými podvody.

Použitá literatura:

- [1] ČEJKOVÁ, V., MARTINOVIČOVÁ, D. *Pojišťovnictví*. 1. vyd. Brno: VUT v Brně, 2003. 133s. ISBN 80-214-2404-4.
- [2] Zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon (§ 250a)
- [3] softwarová aplikace AFMS využívaná pojišťovnami Kooperativa, a.s. a Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.
- [4] www.cap.cz

Kontaktní adresa:

Ing. Marcela Rybyšarová
Fakulta ekonomicko-správní
Univerzita Pardubice
Studentská 84, 532 10 Pardubice
e-mail: rybysarova.marcela@seznam.cz
tel: +420 777 629 632