

Αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης

Μάρτιος 2022

Παρουσίαση έρευνας 2019 – 2020

Επιτροπή Πρόληψης και Αντιμετώπισης
της Ασφαλιστικής Απάτης



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

Ασφαλιστική Απάτη

- Η ασφαλιστική απάτη **αναγνωρίζεται σήμερα διεθνώς** ως ένα από τα πλέον σοβαρά και πολύπλοκα ζητήματα τα οποία οφείλει να αντιμετωπίσει η ασφαλιστική βιομηχανία.
- Η ασφαλιστική απάτη **αφορά όλους τους τύπους ασφάλισης**: Γενικές, Ζωής & Υγείας
- Κάθε απατηλή ασφαλιστική περίπτωση είναι επιβλαβής για τον κλάδο, καθώς **πλήττει την αξιοπιστία και την ακεραιότητά του, μειώνει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας** προς αυτόν, ενώ παράλληλα προκαλεί **δαπανηρές επιβαρύνσεις** στους ασφαλιστές.
- Πρωτίστως όμως, η ασφαλιστική απάτη **λειτουργεί σε βάρος της κοινωνίας των ασφαλισμένων προσώπων**, καθώς εξαντλεί χωρίς νόμιμη αιτία τα κεφάλαια που καταβάλλονται από τους καλόπιστους ασφαλισμένους, **οδηγώντας σε επιβαρύνσεις στα ασφάλιστρα**.



Μορφές ασφαλιστικής απάτης

Η απάτη μπορεί να διαπράττεται:

- ευκαιριακά ή οργανωμένα
- στο στάδιο της ανάληψης κινδύνου ή
- στο στάδιο της καταβολής της αποζημίωσης



Underwriting

Claims



Εκδηλώνεται συνήθως με τη μορφή:

- απόκρυψης, παραποίησης στοιχείων
- υπερτιμολογηθείσας απαίτησης αποζημίωσης
- εικονικής / φανταστικής απαίτησης αποζημίωσης
- δόλιας πραγμάτωσης της ασφαλιστικής περίπτωσης



Εκτιμώμενο κόστος ασφαλιστικής απάτης

Εκτιμώμενο κόστος απάτης στην Ευρώπη (2017: πηγή Insurance Europe)

Σύμφωνα με την τελευταία δημοσιευμένη μελέτη της Insurance Europe (δημοσίευση 2019 - Insurance fraud: not a victimless crime)

& από το συνδυασμό των διαθέσιμων στοιχείων από τις ενώσεις μέλη της ΙΕ για τις **ανιχνευμένες και ανεξιχνίαστες** περιπτώσεις ασφαλιστικής απάτης **εκτιμάται** ότι υπήρξαν περίπου **13 δισ. ευρώ** δόλιες αξιώσεις στην Ευρώπη το 2017.



Δράσεις ασφαλιστικής αγοράς για την αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης

- Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις διεθνώς θεωρούν ότι αποτελεί **υποχρέωση και κοινωνική ευθύνη** τους να λαμβάνουν **όλα τα αναγκαία μέτρα** για την ενεργό πρόληψη και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης.
- Στις αρχές του έτους **2021**, το **Διοικητικό Συμβούλιο** της **ΕΑΕΕ** ενέκρινε πολυετές και πολυδιάστατο **Πλάνο Δράσεων** για την αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης, μετά από εισήγηση της **Επιτροπής Πρόληψης & Αντιμετώπισης της Ασφαλιστικής Απάτης της ΕΑΕΕ**, η οποία μελέτησε συστηματικά τις **βέλτιστες πρακτικές και μεθόδους** άλλων ευρωπαϊκών αγορών στον τομέα αυτό.

Κυριότερες Δράσεις Ευρωπαϊκών Αγορών - Ενώσεων



Έρευνα για την πρόληψη & αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης

Επεκτείνεται το πεδίο διερεύνησης του φαινομένου, με την αποστολή εμπλουτισμένου ερωτηματολογίου για τα έτη 2019 – 2020, το οποίο διακρίνεται πλέον σε **τρεις ενότητες**.

Οι **δύο πρώτες ενότητες** αφορούν όλες τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως κλάδων ασφάλισης.

Η **τρίτη ενότητα** επικεντρώνεται στον κλάδο ασφάλισης αυτοκινήτων και αποτελεί συνέχεια των αντίστοιχων προηγούμενων ερευνών της Ε.Α.Ε.Ε.

Επιδίωξη της έρευνας - Στόχος

Να διερευνηθούν ανά ενότητα:

- Η επίδραση της πανδημίας στην έκθεση των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων στον κίνδυνο της ασφαλιστικής απάτης για όλους τους κλάδους ασφάλισης
- Η οργάνωση εν γένει του συνόλου των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων στον τομέα της αντιμετώπισης της ασφαλιστικής απάτης
- Η διερεύνηση της ασφαλιστικής απάτης ειδικά στον κλάδο αυτοκινήτων, σε συνέχεια των αντίστοιχων προηγούμενων ερευνών της Ε.Α.Ε.Ε.

Στόχος

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

Ταυτότητα της έρευνας

Έρευνα με ερωτηματολόγιο

- Απευθύνεται στις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις - Μέλη
- Αφορά όλους τους ασφαλιστικούς κλάδους
- Εστιάζει στις ασφαλίσσεις Αυτοκινήτων
- Αναφέρεται στον απολογισμό της προηγούμενης διετίας (2019 – 2020)
- Δεκαέξι (16) συνολικά ομάδες ερωτήσεων
- Οι ερωτήσεις είναι ποιοτικές και ποσοτικές
- Πέμπτη κατά σειρά έρευνα τα τελευταία χρόνια
- Οι προηγούμενες έρευνες αφορούσαν τις διετίες: 2011 – 2012, 2013 – 2014, 2015 – 2016, 2017- 2018



Συμμετοχή Εταιριών – Μελών στις έρευνες της Επιτροπής

Μεγάλη συμμετοχή στην έρευνα 2019 - 2020

- 26 ασφαλιστικές επιχειρήσεις ανταποκρίθηκαν στο ερωτηματολόγιο (20 δραστηριοποιούνται στις ασφαλίσσεις αυτοκινήτων)
- Οι επιχειρήσεις αντιπροσωπεύουν: 79,1% της συνολικής παραγωγής του 2020 (στις ασφαλίσσεις αυτοκινήτων: 82,2% της παραγωγής)

Αυξημένη εκπροσώπηση σε σχέση με τα τελευταία χρόνια

- 15 έως 24 ασφαλιστικές επιχειρήσεις ανταποκρίθηκαν στις προηγούμενες έρευνες

(Σημειώνεται ότι μεταξύ 2010 και 2020 οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις με εγκατάσταση στη χώρα μας μειώθηκαν από 73 σε 53)

Ευρήματα της έρευνας 2019 - 2020

Συγκεντρωτική καταγραφή απαντήσεων ανά ερώτημα

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



Ενότητα Α

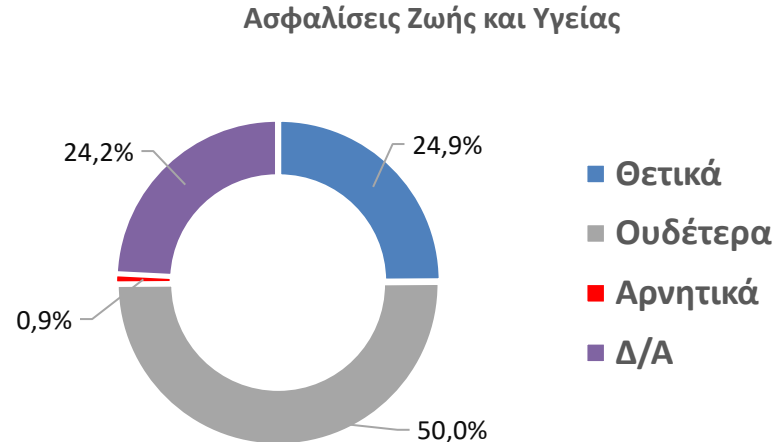
Η επίδραση της πανδημίας στην έκθεση των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων στον κίνδυνο της ασφαλιστικής απάτης για όλους τους κλάδους ασφάλισης



1. Θεωρείτε ότι οι κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες που επικράτησαν στην Ελλάδα τα δύο τελευταία χρόνια λόγω της πανδημίας, έχουν επηρεάσει την έκθεση της Ασφαλιστικής Επιχείρησης στον κίνδυνο της απάτης θετικά ή αρνητικά;

➤ Ασφαλίσεις Ζωής και Υγείας

- ❖ Θετικά: 3 - 24,9%
- ❖ Ουδέτερα: 8 - 50,0%
- ❖ Αρνητικά: 3 - 0,9%
- ❖ Δ/Α: 12 - 24,2%



➤ Στις ασφαλίσεις Ζωής & Υγείας στην πλειονότητα των απαντήσεων δεν έχει παρατηρηθεί κάποια αξιοσημείωτη αλλαγή. Αναφέρθηκαν :

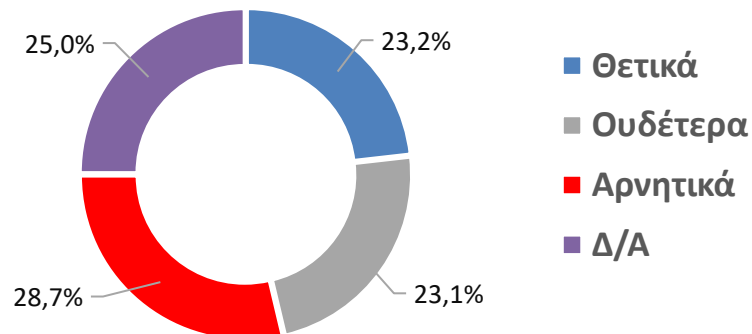
- ❖ Δοκιμάστηκε η αντοχή της ασφάλειας των ψηφιακών συστημάτων ελέγχου
- ❖ Προσπάθεια εκμετάλλευσης διογκωμένων/πλασματικών περιστατικών
- ❖ Πιθανότητα εξαπάτησης λόγω ηλεκτρονικής ανταλλαγής παραστατικών
- ❖ Επισήμανση αύξησης ηθικού κινδύνου

1. Θεωρείτε ότι οι κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες που επικράτησαν στην Ελλάδα τα δύο τελευταία χρόνια λόγω της πανδημίας, έχουν επηρεάσει την έκθεση της Ασφαλιστικής Επιχείρησης στον κίνδυνο της απάτης θετικά ή αρνητικά; (συνέχεια)

➤ Ασφαλίσεις κατά Ζημιών

- ❖ Θετικά: 3 - 23,2%
- ❖ Ουδέτερα: 6 - 23,1%
- ❖ Αρνητικά: 13 - 28,7%
- ❖ Δ/Α: 4 - 25,0%

Ασφαλίσεις κατά Ζημιών



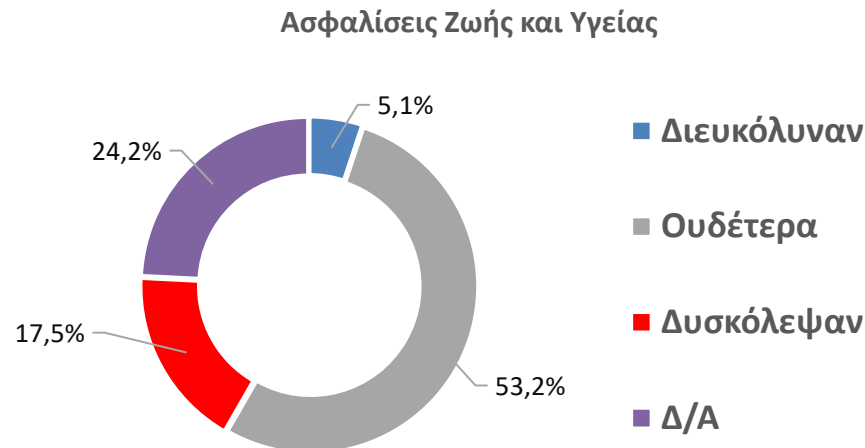
- Στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών υπερτερεί η εκτίμηση των αρνητικών επιπτώσεων, λόγω:
 - ❖ Μείωσης του διαθέσιμου εισοδήματος των νοικοκυριών (;)
 - ❖ Δυνατότητας απάτης λόγω ψηφιοποίησης των συναλλαγών
 - ❖ Δυσκολίας των συστημάτων ασφαλείας να αντιμετωπίσουν μεγάλο όγκο πληροφοριών
- Ωστόσο η μείωση της κυκλοφορίας αυτοκινήτων οδήγησε σε μείωση της συχνότητας ζημιών και κατ' επέκταση σε ελάττωση των προσπαθειών απάτης



2. Οι συνθήκες που διαμορφώθηκαν στην Ελλάδα τα δύο τελευταία χρόνια λόγω της πανδημίας, διευκόλυναν ή δυσκόλεψαν την έρευνα των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων για την εξιχνίαση περιστατικών ασφαλιστικής απάτης;

➤ Ασφαλίσεις Ζωής και Υγείας

- ❖ Διευκόλυναν: 1 - 5,1%
- ❖ Ουδέτερα: 8 - 53,2%
- ❖ Δυσκόλεψαν: 5 - 17,5%
- ❖ Δ/Α: 12 - 24,2%



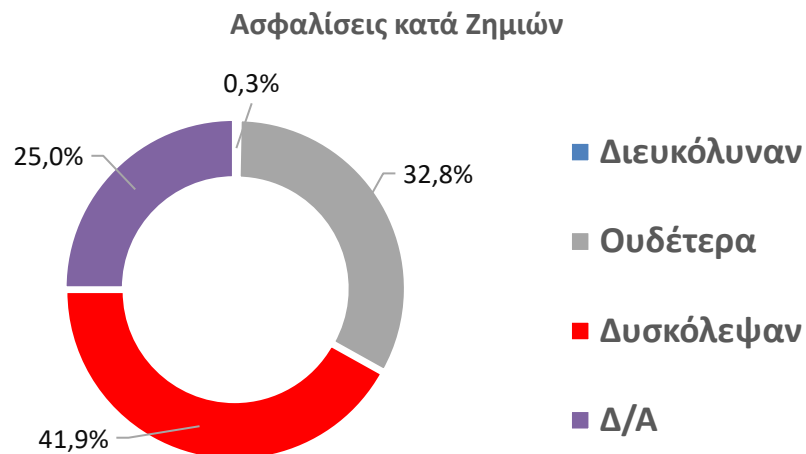
- Στις ασφαλίσεις Ζωής & Υγείας στο μεγαλύτερο ποσοστό δεν παρατηρήθηκε κάποια επίδραση στις έρευνες. Η καταγραφή αρνητικής επιρροής ήταν λόγω:
 - ❖ Απαγόρευσης των μετακινήσεων
 - ❖ Απουσίας προσωπικής επαφής με τον ασφαλισμένο, οδηγώντας σε καθυστερήσεις διαδικαστικών ενεργειών για την εξιχνίαση ασφαλιστικής απάτης
- Η ενίσχυση των ψηφιακών υπηρεσιών, έθεσε τις βάσεις για μελλοντική εξιχνίαση περιστατικών



2. Οι συνθήκες που διαμορφώθηκαν στην Ελλάδα τα δύο τελευταία χρόνια λόγω της πανδημίας, διευκόλυναν ή δυσκόλεψαν την έρευνα των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων για την εξιχνίαση περιστατικών ασφαλιστικής απάτης; (συνέχεια)

➤ Ασφαλίσεις κατά Ζημιών

- ❖ Διευκόλυναν: 1 - 0,3%
- ❖ Ουδέτερα: 6 - 32,8%
- ❖ Δυσκόλεψαν: 15 - 41,9%
- ❖ Δ/Α: 4 - 25,0%



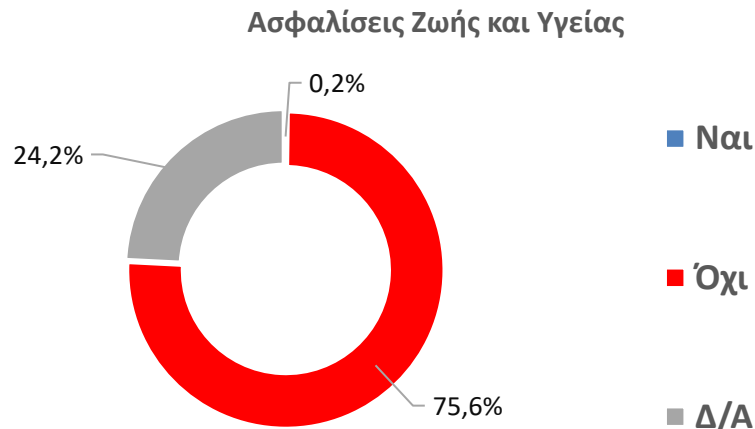
- Στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών καταγράφεται η αρνητική επίδραση στην έρευνα εξιχνίασης ασφαλιστικής απάτης στη μεγάλη πλειοψηφία των απαντήσεων λόγω:
 - ❖ Απαγόρευσης των μετακινήσεων
 - ❖ Αδυναμία / επιφυλακτικότητα / πρόφαση φυσικής παρουσίας των εμπλεκόμενων μερών
- Θετική η εισαγωγή νέας τεχνολογίας στις εργασίες του κλάδου



3. Θεωρείτε ότι κατά τα δύο τελευταία χρόνια (λόγω της πανδημίας) έχει εμφανιστεί ή έχει ενισχυθεί ιδιαίτερα κάποιο μοτίβο ασφαλιστικής απάτης;

➤ Ασφαλίσεις Ζωής και Υγείας

- ❖ Ναι: 2 - 0,2%
- ❖ Όχι: 12 - 75,6%
- ❖ Δ/Α: 12 - 24,2%

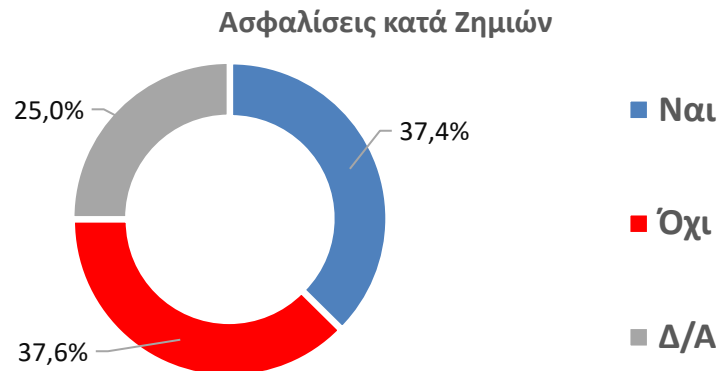


- Στις ασφαλίσεις Ζωής & Υγείας δεν παρατηρήθηκε στην πλειονότητα των απαντήσεων νέο μοτίβο ή ενίσχυση υπάρχοντος. Αναφέρεται όμως:
 - ❖ Ο γνωστός κίνδυνος του κυβερνοχώρου - απάτη μέσω ηλεκτρονικών συναλλαγών
 - ❖ Ενίσχυση προσπάθειας εξαπάτησης λόγω απουσίας προσωπικής επαφής με τον ασφαλισμένο

3. Θεωρείτε ότι κατά τα δύο τελευταία χρόνια (λόγω της πανδημίας) έχει εμφανιστεί ή έχει ενισχυθεί ιδιαίτερα κάποιο μοτίβο ασφαλιστικής απάτης; (συνέχεια)

➤ Ασφαλίσεις κατά Ζημιών

- ❖ Ναι: 9 - 37,4%
- ❖ Όχι: 13 - 37,6%
- ❖ Δ/Α: 4 - 25,0%



- Στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών μικρό προβάδισμα έχουν οι απαντήσεις που δεν παρατηρήθηκε διαφοροποίηση πέραν της γνωστής απειλής από κινδύνους του κυβερνοχώρου
- Μοτίβα που σημειώθηκαν:
 - ❖ Αποφυγή προσωπικής επαφής προς έλεγχο των δηλωθέντων
 - ❖ Απάτες σχετιζόμενες με κενά ασφαλείας ηλεκτρονικής φύσης
 - ❖ Αύξηση περιπτώσεων προϋπάρχουσας ζημιάς σε περίοδο διακοπής προαιρετικών καλύψεων, με το πρόσχημα του περιορισμού των μετακινήσεων
 - ❖ Αύξηση απαιτήσεων για μηχανικές βλάβες οφειλόμενες σε πλημμελή συντήρηση όχι σε ατυχήματα
 - ❖ Σκηνοθετημένα ατυχήματα και κλοπές οχημάτων
 - ❖ Πιθανότητα αυξημένων απαιτήσεων στις καλύψεις απώλειας κερδών



Ενότητα Β

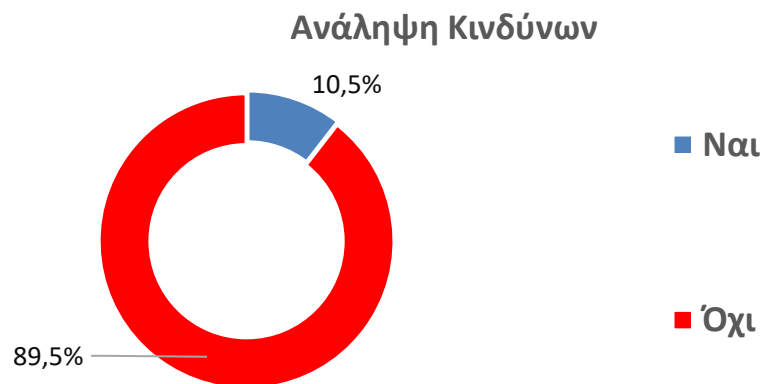
Η οργάνωση εν γένει του συνόλου των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων στον τομέα της αντιμετώπισης της ασφαλιστικής απάτης



4α. Η Ασφαλιστική Επιχείρηση διαθέτει οργανωτικά ειδικό τμήμα (επιχειρησιακή μονάδα, τμήμα, διεύθυνση) επιφορτισμένο με τη διερεύνηση ύποπτων περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης;

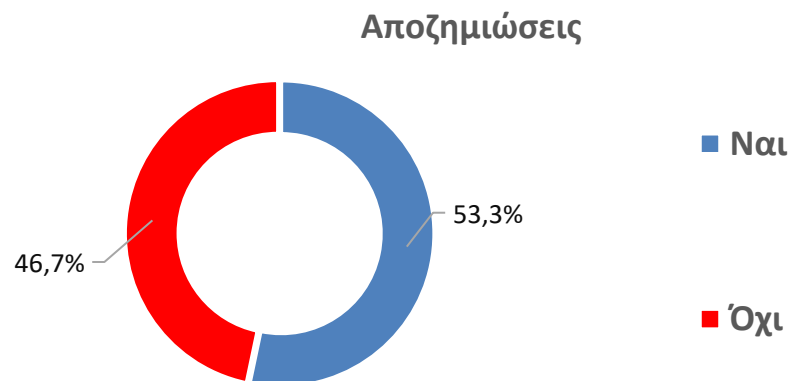
➤ Στην ανάληψη κινδύνων:

- ❖ Ναι: 3
- ❖ Όχι: 23



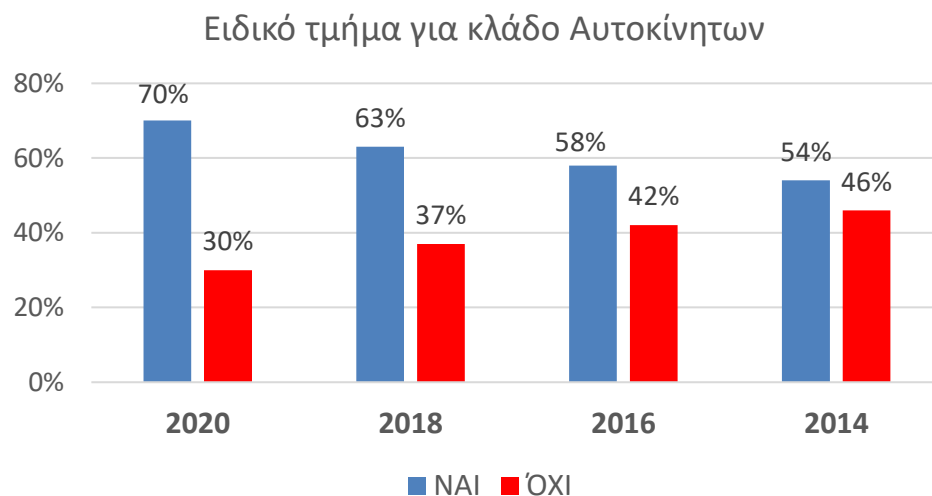
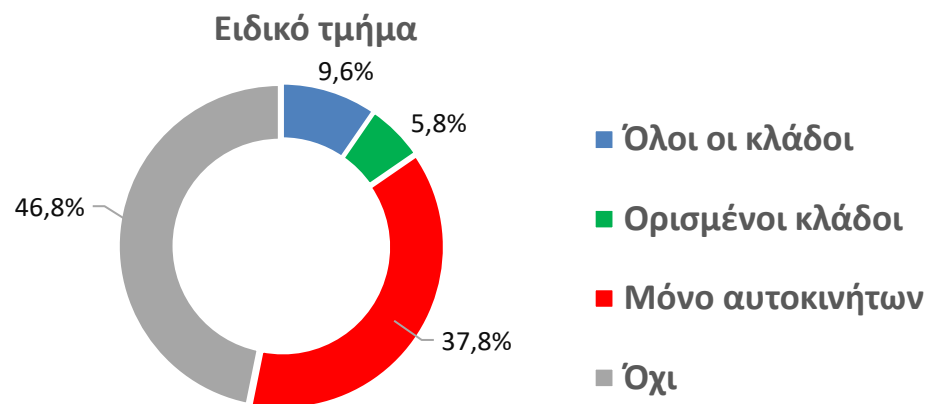
➤ Στις αποζημιώσεις :

- ❖ Ναι: 9
- ❖ Όχι: 17



4β. Αν διαθέτει οργανωτικά ειδικό τμήμα , σε ποιους κλάδους γίνεται διερεύνηση;

- ❖ Σε όλους: 2
- ❖ Μόνο στον κλάδο αυτοκινήτων 6
- ❖ Σε ορισμένους 1



5α. 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;

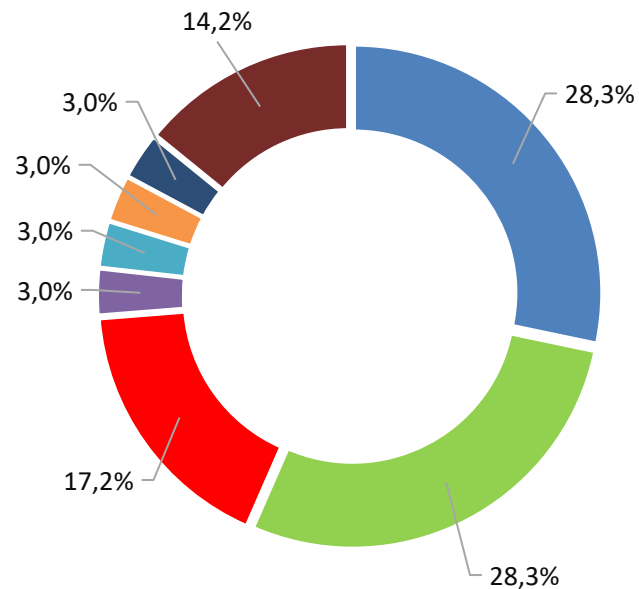
- Η Διεύθυνση / το Τμήμα αποζημιώσεων αναφέρεται στις περισσότερες απαντήσεις

- Επίσης αναφέρθηκαν:
 - ✓ Τα τμήματα ανάληψης
 - ✓ Μονάδα εσωτερικού ελέγχου
 - ✓ Λειτουργία διαχείρισης κινδύνων
 - ✓ Κανονιστική συμμόρφωση
 - ✓ Νομική Υπηρεσία

5β. Στην περίπτωση αυτή, ποιους κλάδους ασφάλισης αφορά;

- ❖ Αυτοκινήτων 8
- ❖ Ζωής & Υγείας 8
- ❖ Περιουσίας 5
- ❖ Μεταφορών 1
- ❖ Σκαφών 1
- ❖ Νομικής Προστασίας 1
- ❖ Γενικές Ασφαλίσεις πλην Αυτ/των 1
- ❖ Όλους τους κλάδους 4

Κλάδοι - Πλήθος απαντήσεων



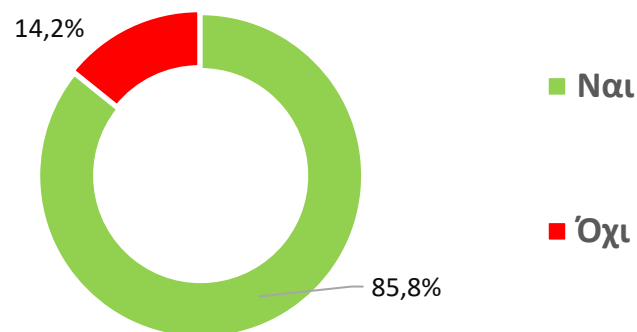
- Αυτοκινήτων
- Ζωής & Υγείας
- Περιουσίας
- Μεταφορών
- Σκαφών
- Νομικής Προστασίας
- Γενικές Ασφαλίσεις πλην Αυτ/των
- Όλους τους Κλάδους



6α. Αναθέτετε τη διερεύνηση ύποπτων περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης σε εξωτερικούς συνεργάτες (είτε συνολικά είτε κάποιες περιπτώσεις);

- **21** Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις απάντησαν **ΝΑΙ** (συμμετοχή: **85,8%**)
- **5** Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις απάντησαν **ΟΧΙ** (συμμετοχή: **14,2%**)

Ανάθεση σε εξωτερικούς συνεργάτες



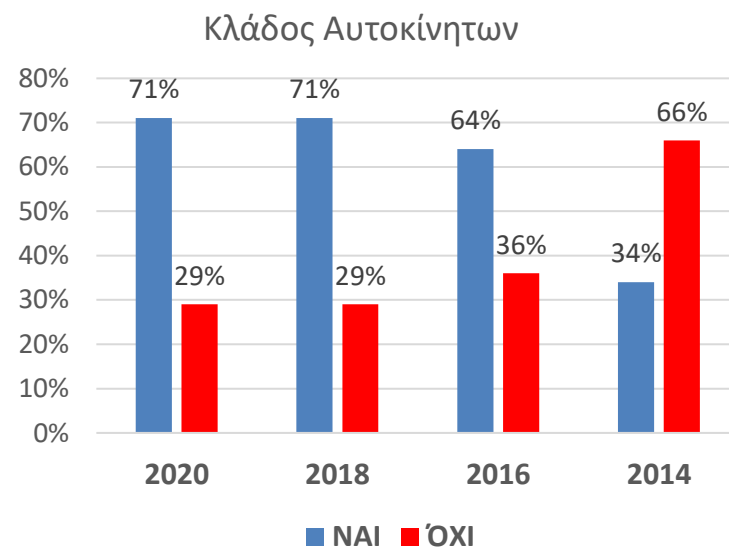
6β. Αν ΝΑΙ , σε ποιους κλάδους;

❖ Αυτοκινήτων	15
❖ Ζωής & Υγείας	4
❖ Περιουσίας	7
❖ Μεταφορών	2
❖ Σκαφών	1
❖ Αστικής Ευθύνης	1
❖ Ασφαλίσεις κατά ζημιών	2
❖ Όλους τους κλάδους	2

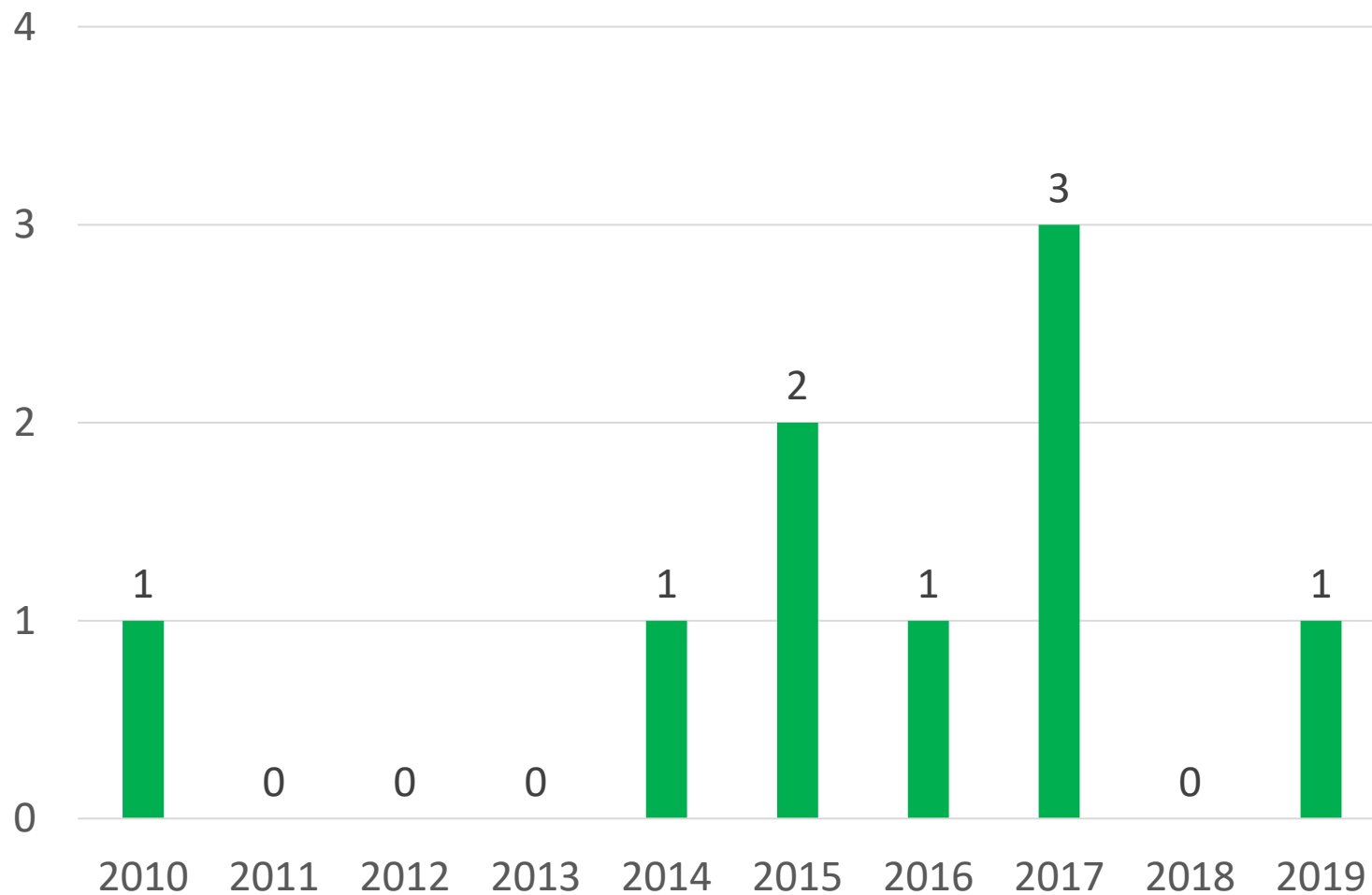


7α. Χρησιμοποιείτε ειδικό λογισμικό για να ανιχνεύσετε ή να ερευνήσετε την ασφαλιστική απάτη στον Κλάδο Αυτοκινήτων (συμπεριλαμβάνεται λογισμικό που αναπτύχθηκε εσωτερικά);

- **9** Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις απάντησαν **ΝΑΙ** (συμμετοχή: **56,4%**)
(Κλάδος Αυτ/των: 2020: **71%**, 2018: **71%**, 2016: **64%**, 2014: **34%**)
- **17** Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις απάντησαν **ΟΧΙ** (συμμετοχή: **43,6%**)
(Κλάδος Αυτ/των: 2020: **29%**, 2018: **29%**, 2016: **36%**, 2014: **66%**)



7β. Αν ΝΑΙ, ποιο ήταν το έτος εγκατάστασης του ειδικού λογισμικού;



7γ. Χρησιμοποιείτε ειδικό λογισμικό για να ανιχνεύσετε ή να ερευνήσετε την ασφαλιστική απάτη σε άλλους κλάδους ασφάλισης, πλην των Αυτοκινήτων;

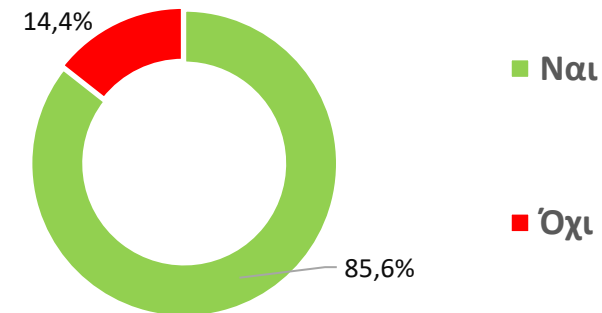
- **1** ασφαλιστική επιχείρηση απάντησε **ΝΑΙ**: ασφαλίσεις Ζωής & Υγείας (Έτος κατασκευής λογισμικού 2021)
- **25** ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΟΧΙ**



8α. Η Ασφαλιστική Επιχείρησή σας, έχει θεσπίσει διαδικασία whistleblowing;

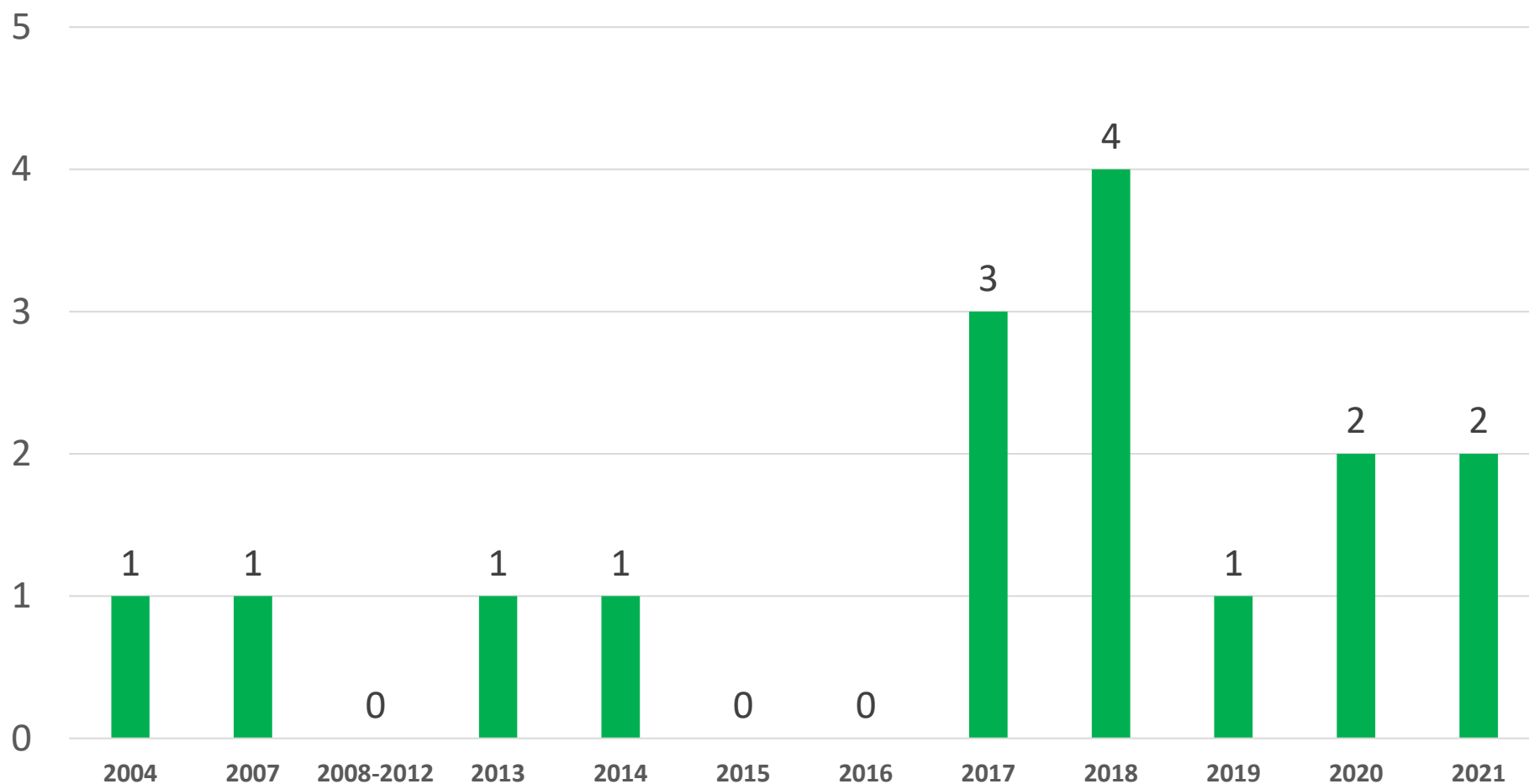
- **16** ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΝΑΙ** (συμμετοχή: **85,6%**)
- **10** ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΟΧΙ** (συμμετοχή: **14,4%**)

Διαδικασία whistleblowing



Whistleblowing: διαδικασία για την υποβολή αναφορών ή παρατηρήσεων από το προσωπικό της Ασφαλιστικής Επιχείρησης και τους ενδιαφερόμενους τρίτους. Οι αναφορές ή παρατηρήσεις 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

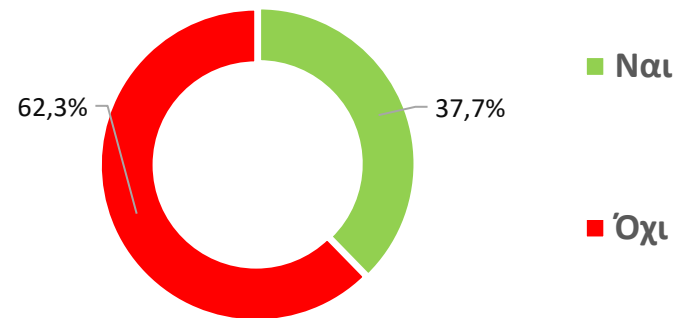
8β. Αν ναι, ποιο το έτος θέσπισης της εν λόγω διαδικασίας;



9α. Συγκεντρώνει η Ασφαλιστική Επιχείρηση στατιστικά στοιχεία περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης (για παράδειγμα πλήθος περιπτώσεων και κόστος) σε άλλους κλάδους ασφάλισης, πλην Αυτοκινήτων;

- **12** ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΝΑΙ** (συμμετοχή: **37,7%**)
- **14** ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΟΧΙ** (συμμετοχή: **62,3%**)

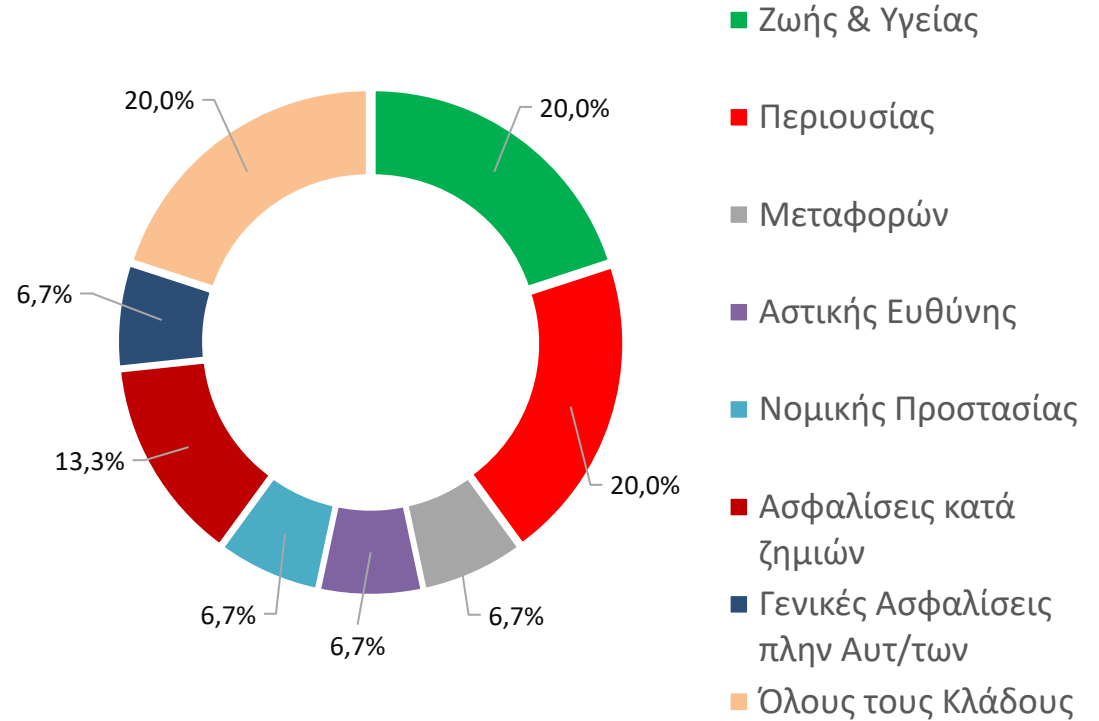
Στατιστικά στοιχεία εκτός Αυτ/των



9β. Αν ΝΑΙ , σε ποιους κλάδους;

- Ζωής & Υγείας 3
- Περιουσίας 3
- Μεταφορών 1
- Αστικής Ευθύνης 1
- Νομικής Προστασίας 1
- Ασφαλίσεις κατά ζημιών 2
- Γενικές Ασφαλίσεις 1
- πλην Αυτ/των
- Όλους τους κλάδους 3

Κλάδοι - Πλήθος απαντήσεων



Ενότητα Γ

Η διερεύνηση της ασφαλιστικής απάτης ειδικά στον κλάδο Αυτοκινήτων



10. Πόσες έρευνες για ύποπτες περιπτώσεις στον Κλάδο Αυτοκινήτων διεξήγαγε η Ασφαλιστική Επιχείρηση κατά τα έτη 2019 και 2020;

Μείωση του πλήθους των ερευνών το 2020, λόγω των περιορισμών της πανδημίας:

▪ 2019: 11.929	2020: 8.524 έρευνες (- 28,5%)
▪ 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%)

Όμως το **2019** καταγράφηκαν οι περισσότερες έρευνες από το 2011

- Έρευνες από τις 9 επιχειρήσεις που είχαν εγκαταστήσει ειδικό λογισμικό:
2019: 10.220 (86%) **2020: 7.271 (85% του συνόλου)**
- Από τις 9 επιχειρήσεις που είχαν ειδικό τμήμα διερεύνησης της απάτης:
2019: 6.434 (54%) **2020: 4.976 (58% του συνόλου)**



11α. Πόσες περιπτώσεις απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης στον Κλάδο Αυτοκινήτων εξακριβώθηκαν κατά τα έτη 2019 και 2020;

Μείωση των εξακριβωμένων περιπτώσεων απάτης το 2020:

- **2019 : 6.990** **2020: 5.128** **περιπτώσεις απάτης (- 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%)

Όμως το **2019** καταγράφηκαν οι περισσότερες περιπτώσεις από το 2011

Αύξηση του ποσοστού αυτών επί των ερευνών:

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

11α. Πόσες περιπτώσεις απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης εξακριβώθηκαν; (συνέχεια)

Από τις 9 επιχειρήσεις που είχαν εγκαταστήσει ειδικό λογισμικό:

- **2019: 6.106 (87%)** **2020: 4.401 (86% του συνόλου)** (μεταβολή: - 28%)

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

- **2019: 2.068 (30%)** **2020: 1.946 (38% του συνόλου)** (μεταβολή: - 6%)



11β. Ποιο ήταν το οικονομικό όφελος (εκτίμηση) από την εξακρίβωση των παραπάνω απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης;

Μικρό αλλά αυξανόμενο όφελος:

- **2019: 8,5 εκατ. €** **2020: 7,5 εκατ. € (-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 €**):

- **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)



11γ. Ποιο ήταν το οικονομικό όφελος (εκτίμηση) από την εξακρίβωση των παραπάνω απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης;

Από τις 9 επιχειρήσεις που είχαν εγκαταστήσει ειδικό λογισμικό

- **2020: 5,8 εκατ. € (77% του συνόλου)** (μέσος όρος: 1.308 €)
- **2019: 7,0 (82%)** (μέσος όρος: 1.141 €)

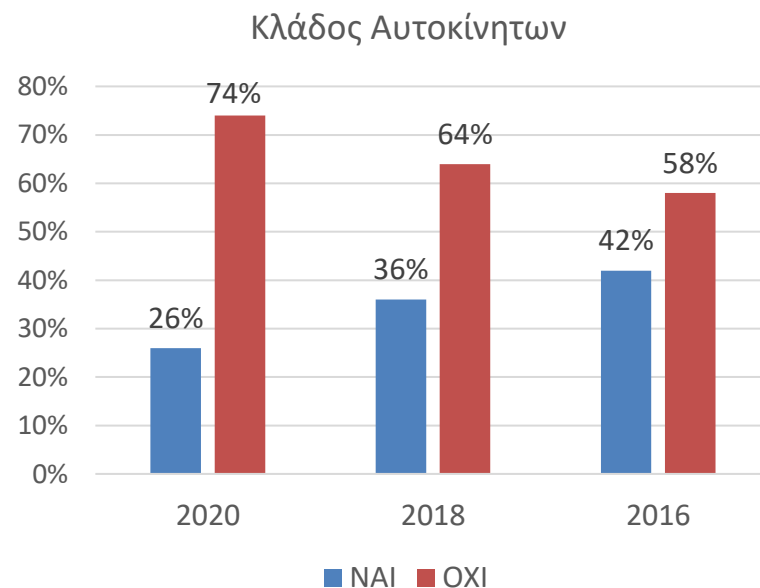
Από τις 9 επιχειρήσεις που είχαν εγκαταστήσει ειδικό τμήμα διερεύνησης της απάτης

- **2020: 4,0 εκατ. € (54% του συνόλου)** (μέσος όρος: 2.052 €)
- **2019: 4,1 (48%)** (μέσος όρος: 1.968 €)

(Τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν εκτιμήσεις των ασφαλιστικών επιχειρήσεων)

11δ. Στις αναφερθείσες απατηλές απαιτήσεις αποζημίωσης, περιλαμβάνονται και οι περιπτώσεις υπερκοστολόγησης είτε λόγω «φουσκωμένων» τιμολογίων, είτε λόγω επισκευής παλαιότερων ζημιών;

- 5 ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΝΑΙ** (συμμετοχή: **26%**)
- **15** ασφαλιστικές επιχειρήσεις απάντησαν **ΟΧΙ** (συμμετοχή: **74%**)



11ε. Εάν η απάντηση ήταν ΝΑΙ, ποιο ήταν το οικονομικό όφελος (εκτίμηση σε €) κατά τα έτη 2019 και 2020, από την εξακρίβωση των περιπτώσεων υπερκοστολόγησης;

- Οι Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις που απάντησαν **ΝΑΙ**, δήλωσαν ότι είχαν συνολικά όφελος **3,1** εκατ. € για το 2019 και **2,8** εκατ. € για το 2020.
- 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)



12α. 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 2019 και 2020;

2019 (6.990 εξακριβωμένες περιπτώσεις)

- **Αστική Ευθύνη: 750 περιπτώσεις**
- **Κλοπή: 123**
- **Λοιπές: 154**

9 Εταιρίες δεν πραγματοποίησαν τέτοιο διαχωρισμό

2020 (5.128 εξακριβωμένες περιπτώσεις)

- **Αστική Ευθύνη: 957 περιπτώσεις**
- **Κλοπή: 108**
- **Λοιπές: 161**

8 Εταιρίες δεν πραγματοποίησαν τέτοιο διαχωρισμό



12β. Ποιο ήταν το οικονομικό όφελος (σε €) για την Ασφαλιστική Επιχείρηση κατά τα έτη 2019 και 2020, για τις καλύψεις Αστικής Ευθύνης, Κλοπής (μερική / ολική) και Λοιπές Καλύψεις κατά τα έτη 2019 και 2020;

2019 (8,5 εκατ. €)

- **Αστική Ευθύνη:** 795 χιλιάδες €
- **Κλοπή:** 809 χιλιάδες €
- **Λοιπές:** 53 χιλιάδες €

10 Εταιρίες δεν πραγματοποίησαν τέτοιο διαχωρισμό

2020 (7,5 εκατ. €)

- **Αστική Ευθύνη:** 1 εκατ. €
- **Κλοπή:** 767 χιλιάδες €
- **Λοιπές:** 81 χιλιάδες €

9 Εταιρίες δεν πραγματοποίησαν τέτοιο διαχωρισμό



13. 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 2019 και 2020;

2019

- Περιπτώσεις ανάκλησης/παραίτησης: 2.170
- Οικονομικό όφελος: 2,5 εκατ. €
- Μέσο όφελος ανά περίπτωση: 1.145 €

2020

- Περιπτώσεις ανάκλησης/παραίτησης: 1.175
- Οικονομικό Όφελος: 1,7 εκατ. €
- Μέσο όφελος ανά περίπτωση: 1.408 €

(Τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν εκτιμήσεις των ασφαλιστικών επιχειρήσεων)



13. 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 2019 και 2020; (συνέχεια)

- Από τις 9 επιχειρήσεις που είχαν εγκαταστήσει ειδικό λογισμικό
 - **2020: 1.048 περιπτώσεις 1,5 εκατ. €** (μέσος όρος: 1.418 €)
 - **2019: 2.018 2,3 εκατ. €** (μέσος όρος: 1.155 €)
- Από τις 9 επιχειρήσεις που είχαν εγκαταστήσει ειδικό τμήμα διερεύνησης της απάτης
 - **2020: 612 περιπτώσεις 0,9 εκατ. €** (μέσος όρος: 1.473 €)
 - **2019: 728 1,1 εκατ. €** (μέσος όρος: 1.517 €)

(Τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν εκτιμήσεις των ασφαλιστικών επιχειρήσεων)



14. 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: 3** (συμμετοχή: **18%**)
- **Όχι: 17** (συμμετοχή: **82%**)

2019

- **Απατηλές δηλώσεις κατά την ανάληψη: 178**
- **Μεταγενέστερες από την ανάληψη: 5**

2020

- **Απατηλές δηλώσεις κατά την ανάληψη: 165**
- **Μεταγενέστερες από την ανάληψη: 4**



15. Παρακαλούμε, αριθμήστε (κατ' εκτίμηση) βάσει του οικονομικού τους αντίκτυπου, τις περιπτώσεις ασφαλιστικής απάτης που εντοπίσατε στον Κλάδο Αυτοκινήτων κατά τα έτη 2019 και 2020.

➤ **Σε σειρά σπουδαιότητας:**

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

➤ **Επίσης αναφέρθηκαν οι περιπτώσεις:**

- ✓ Προϋπάρχουσες ζημιές
- ✓ Μεταχρονολογημένο συμβάν
- ✓ Επέκταση ζημιών

16. 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. Ζημιές χωρίς επαφή μεταξύ των εμπλεκομένων οχημάτων
4. Ζημιά σε σύντομο χρονικό διάστημα είτε από την έναρξη ασφάλισης είτε μετά την επέκταση κάλυψης (προσθήκη κάλυψης)
5. Υπερτιμολόγηση ή υπερβολική απαίτηση
6. Ασυνεπείς δηλώσεις
7. Φιλική ή συγγενική ή άλλη σχέση (πχ. συνάδελφοι, γείτονες) μεταξύ των εμπλεκομένων
8. Συνεργεία επισκευής ή ανταλλακτικών



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

9. Επαναλαμβανόμενες ζημιές
10. Το ατύχημα συνέβη σε βραδινές ώρες
11. Ζημιές μεταξύ οχημάτων που ασφαλίζονται από τον ίδιο ασφαλιστικό πράκτορα / διαμεσολαβούντα
12. Το ατύχημα συνέβη σε απομακρυσμένη περιοχή
13. Προσθήκη νέων καλύψεων ή αύξηση ορίων υφιστάμενης κάλυψης κατά τη διάρκεια ασφάλισης (αφορά σε προαιρετικές καλύψεις)
14. Αδυναμία προσκόμισης παραστατικών / αποδεικτικών στοιχείων
15. Παραποιημένα έγγραφα

Διαπιστώσεις από την έρευνα

- ✓ Σταθερά υψηλή **συμμετοχή** στις έρευνες της ΕΑΕΕ - **ενδιαφέρον** και για τις ασφαλίσεις εκτός αυτ/των
- ✓ Οι κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες που επικράτησαν λόγω της **πανδημίας**, έχουν επηρεάσει την έκθεση της Ασφαλιστικής Επιχείρησης στον κίνδυνο της απάτης
- ✓ Στις ασφαλίσεις Ζωής και Υγείας επισημάνθηκαν: η αντοχή των **ψηφιακών συστημάτων ελέγχου** και η δυνατότητα εξαπάτησης λόγω ηλεκτρονικής ανταλλαγής παραστατικών
- ✓ Στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών, εκτός των ανωτέρω αναφέρθηκαν: η **δυσκολία των συστημάτων ασφαλείας** να αντιμετωπίσουν μεγάλο όγκο πληροφοριών και η προσπάθεια εκμετάλλευσης διογκωμένων / πλασματικών περιστατικών
- ✓ Η μείωση της κυκλοφορίας αυτοκινήτων οδήγησε σε μείωση της συχνότητας ζημιών και κατ' επέκταση σε ελάττωση των προσπαθειών απάτης



Διαπιστώσεις από την έρευνα (συνέχεια)

- ✓ Η απαγόρευση των μετακινήσεων και η **απουσία προσωπικής επαφής με τον ασφαλισμένο** δυσκόλεψαν την έρευνα των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων
- ✓ Η **ενίσχυση των ψηφιακών υπηρεσιών**, έθεσε τις βάσεις για πιο αποτελεσματική μελλοντικά εξιχνίαση περιστατικών απάτης
- ✓ Δεν έχει εμφανιστεί ή ενισχυθεί ιδιαίτερα κάποιο μοτίβο ασφαλιστικής απάτης πέραν της γνωστής απειλής από **κινδύνους του κυβερνοχώρου**
- ✓ Αύξηση των **εξειδικευμένων δομών διερεύνησης** της απάτης στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις (ειδικά στην ασφάλιση αυτοκινήτου)
- ✓ Αυξανόμενη χρήση **ειδικού λογισμικού**



Διαπιστώσεις από την έρευνα (συνέχεια)

- ✓ Μείωση του πλήθους **ερευνών** και **εξακριβωμένων περιπτώσεων** το **2020** λόγω των περιοριστικών μέτρων της πανδημίας
- ✓ Όμως το **2019** καταγράφηκαν οι περισσότερες έρευνες και οι **περισσότερες περιπτώσεις απάτης** από το 2011
- ✓ Μέσο ποσοστό **εξακριβωμένων περιπτώσεων** απάτης επί ερευνών το 2020: **60%**. Όμως οι επιχειρήσεις που έχουν **ειδικό λογισμικό**: **86%**
- ✓ **Μέσο οικονομικό όφελος** (εκτίμηση) ανά απατηλή απαίτηση αποζημίωσης το 2020: **1.453 €**. Όμως οι επιχειρήσεις με **ειδικό τμήμα διερεύνησης** : **2.052 €**



Διαπιστώσεις από την έρευνα (συνέχεια)

- ✓ Οι Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις στην πλειοψηφία τους, έχουν θεσπίσει διαδικασία **whistleblowing**
- ✓ Η κατασκευή / αλλοίωση των συνθηκών του ασφαλιστικού γεγονότος καθώς και η **υπερκοστολόγηση** των τιμολογίων επισκευής , έχουν το σημαντικότερο οικονομικό αντίκτυπο
- ✓ Συνηθέστερες ενδείξεις απάτης: **ασύμβατες** ζημιές ως προς τις συνθήκες του ατυχήματος, **προϋπάρχουσες** ζημιές καθώς και ζημιές **χωρίς επαφή** μεταξύ των εμπλεκομένων



Συμπεράσματα

Όλο και πιο στοχευμένη η έρευνα για την εξακρίβωση της ασφαλιστικής απάτης :

Μείωση λόγω πανδημίας των εξακριβωμένων περιπτώσεων το 2020:

- **2019 : 6.990** **2020: 5.128** **(- 26%)**
- 2017: 4.485 2018: 5.886 (+ 31%)
- 2015: 2.318 2016: 3.583 (+ 55%)

Όμως αυξήθηκε το ποσοστό αυτών επί των ερευνών:

- **2019: 59%** **2020: 60% (επί ερευνών)**
- 2017: 42% 2018: 50%
- 2015: 38% 2016: 55%



Συμπεράσματα (συνέχεια)

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

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

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

- **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:

2020: 0,1%	έως	17,0%
2019: 0,1%		18,7%
2018: 0,1%	έως	19,7%
2017: 0,1%		12,2%
2016: 0,3%	έως	7,1%
2015: 0,1%		4,9%
2014: 0,1%	έως	2,9%
2013: 0,1%		3,5%

