



ku.ue.poznan.pl

Kompleksowe, ujednolicone i konsekwentne podejście zakładu ubezpieczeń do przestępczości ubezpieczeniowej jako warunek skutecznego przeciwdziałania temu zjawisku

dr hab. Jerzy Handschke, prof. nadzw. UEP
Kierownik Katedry Ubezpieczeń



UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU

Szczecin EXPO, 12 marca 2010



„Przestępstwo stanowi poważne zagrożenie dla wszystkich sektorów rynku finansowego. W branży ubezpieczeniowej, zarówno ubezpieczyciele, jak i ubezpieczający ponoszą koszty występowania przestępczości.”

/za: Guidance Paper on preventing, detecting and remedying fraud in insurance, International Association of Insurance Supervisors, October 2006/

- ❖ Przestępstwo ubezpieczeniowe jako zagrożenie i ryzyko:
 - dla pojedynczego ubezpieczyciela,
 - dla branży ubezpieczeniowej,
 - dla rynku ubezpieczeniowego (a w tym kontekście szczególnie dla uczciwych klientów).

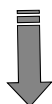


UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU



❖ Przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej to:

- zadanie dla pojedynczego ubezpieczyciela,
- zadanie dla branży ubezpieczeniowej.

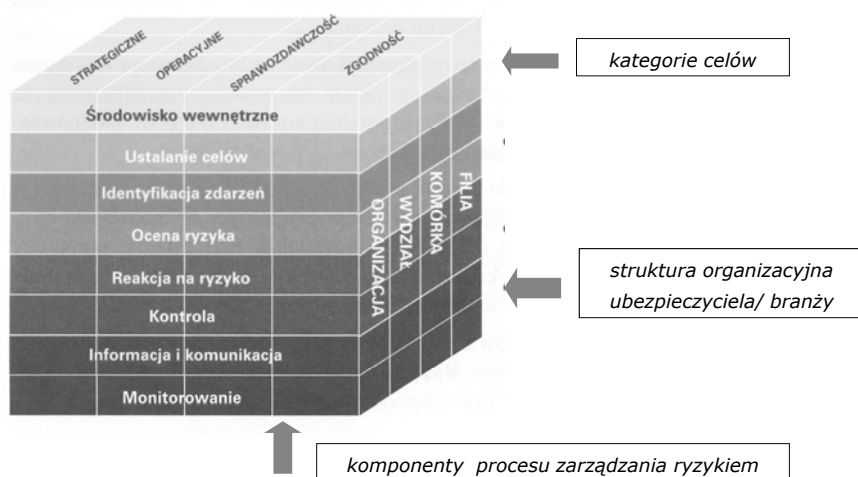


Przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej tworzy obszar do kooperacji, a nie konkurencji pomiędzy ubezpieczycielami.



UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU

Przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej powinno zostać osadzone w ramach zarządzania ryzykiem.



UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU

Źródło: Zarządzanie ryzykiem korporacyjnym – zintegrowana struktura ramowa, COSO 2004

❖ **Wymiary i cechy zarządzania ryzykiem przestępczości ubezpieczeniowej**

BRANŻA	ORGANIZACJA	PION/DZIAŁ	PRACOWNIK
P O D E J Ś C I E	UJEDNOLICONE		
	KOMPLEKSOWE		
	ZINTEGROWANE		
	KONSEKWENTNE		



BRANŻA

ORGANIZACJA

PION/DZIAŁ

PRACOWNIK

JEDNOLITOŚĆ

❖ Wypracowanie i konsekwentne stosowanie definicji przestępstwa ubezpieczeniowego:

- warunek komunikowalności w ramach organizacji (pomiędzy pionami, z pracownikami), w ramach branży oraz pomiędzy branżą a jej otoczeniem (np. z policją, prokuraturami, sądami),
- warunek porównywalności danych, tworzenia i zasilania baz danych,
- warunek wypracowania procedur wewnętrznych i branżowych



- ❖ Kilka przykładów definicji (z historii szczecińskich konferencji):

Przykłady wypowiedzi w kontekście (ryzyka) przestępczości ubezpieczeniowej	Kontrowersje
<i>„Ryzyko przestępczości ubezpieczeniowej można utożsamiać z ryzykiem operacyjnym powstania nadużyć w organizacji.”</i>	zbyt szerokie podejście; obejmuje praktycznie wszystkie przestępstwa popełniane na szkodę ubezpieczyciela, także pozaubezpieczeniowe
<i>„Identyfikacja ryzyka przestępczości ubezpieczeniowej w poszczególnych działach zakładu ubezpieczeń: administracja – wybór niewłaściwego kontrahenta w zamian za uzyskanie przez pracowników korzyści finansowych (...)”</i>	
<i>„Przestępstwo ubezpieczeniowe jest określane jako żądanie bezpodstawnego odszkodowania albo otrzymanie takiego odszkodowania drogą oszustwa.”</i>	tylko ub. majątkowe?, tylko na drodze oszustwa (art. 286 KK), a co z art. 298 KK?



- ❖ Kilka przykładów definicji (z historii szczecińskich konferencji):

Przykłady wypowiedzi w kontekście (ryzyka) przestępczości ubezpieczeniowej	Kontrowersje
<i>„Przestępczość ubezpieczeniowa rozumiana jest jako ogół przestępstw związanych z instytucją ubezpieczenia i działalnością zakładów ubezpieczeń.”</i>	Zbyt szerokie podejście – patrz komentarz powyżej
<i>„Przestępstwo ubezpieczeniowe zachodzi wtedy, gdy klienci celowo oszukują firmę ubezpieczeniową w celu uzyskania pieniędzy lub innych korzyści, do których nie są uprawnieni.”</i>	tylko klienci, a co z pracownikami, pośrednikami, etc.?

- ❖ cytaty definicji zostały celowo podane z pominięciem nazwisk autorów; celem ich przywołania nie jest krytyka, lecz egzemplifikacja braku jednolitości (jednomyślności) w rozumieniu terminu, nawet na forum, które jest dedykowane problemowi przestępczości ubezpieczeniowej



BRANŻA

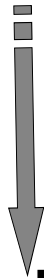
ORGANIZACJA

PION/DZIAŁ

PRACOWNIK

JEDNOLITOŚĆ (w definiowaniu)

- rekomendowane kryterium definiowania to **wykorzystanie stosunku ubezpieczeniowego** do uzyskania korzyści majątkowej kosztem ubezpieczyciela



Przestępstwa na szkodę ubezpieczyciela

Przestępstwa
ubezpieczeniowePrzestępstwa
pozaubezpieczeniowe

- precyzyjny zbiór przestępstw = jasno zakreślony obszar dla wspólnego działania ubezpieczycieli,
- szansa na stworzenie "manual'a" czynów przestępnych

UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU

BRANŻA

ORGANIZACJA

PION/DZIAŁ

PRACOWNIK

JEDNOLITOŚĆ (w definiowaniu)

Pod pojęciem przestępstw ubezpieczeniowych należy rozumieć jedynie przestępstwa, które mając na celu uzyskanie korzyści majątkowej kosztem zakładu ubezpieczeń, w szczególności nienależnego odszkodowania bądź świadczenia ubezpieczeniowego, łączą się z wykorzystaniem stosunku ubezpieczeniowego.

W konsekwencji za przestępczość ubezpieczeniową, jako zjawisko społeczne, należy uznać ogół przestępstw mających na celu uzyskanie korzyści majątkowej kosztem zakładu ubezpieczeń, w szczególności nienależnego odszkodowania bądź świadczenia ubezpieczeniowego, które jednocześnie łączą się z wykorzystaniem stosunku ubezpieczeniowego.

/ J. Talarek, Zarządzanie ryzykiem przestępczości ubezpieczeniowej w zakładzie ubezpieczeń, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2006, maszynopis pracy doktorskiej, s. 55/

UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU

BRANŻA

ORGANIZACJA

PION/DZIAŁ

PRACOWNIK

DZIAŁANIA KOMPLEKSOWE I ZINTEGROWANE

❖ kompleksowość w wymiarze zaproponowanej definicji:

- po pierwsze, korzyść majątkowa uzyskana kosztem ubezpieczyciela poprzez wykorzystanie stosunku ubezpieczenia nie ogranicza się tylko do wyłączenia odszkodowania, czy świadczenia ubezpieczeniowego; obejmuje także np. bezpodstawne uzyskanie zniżki składki lub ochrony ubezpieczeniowej,
- po drugie, przestępstwa ubezpieczeniowe są popełniane nie tylko na etapie wykonywania umowy ubezpieczenia, często ograniczonego do likwidacji szkody,
- po trzecie, przestępstwa ubezpieczeniowe nie są popełniane tylko przez klientów ubezpieczyciela, czy w jeszcze węższym podejściu tylko przez określony segment klientów (np. klienci instytucjonalni).



UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU



❖ kompleksowość i zintegrowanie zarządzania ryzykiem przestępczości ubezpieczeniowej w wymiarze struktury organizacyjnej:

- przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej jako cel dla organizacji jako całości, uwzględniony w strategii działania i celach operacyjnych, realizowany od zarządu, poprzez działy zadaniowe do jednostek terenowych włącznie,
- przełożenie celu na działania operacyjne w zakresie np. polityki produktu, polityki underwritingu, polityki sprzedaży, polityki zatrudnienia (także współpracy z pośrednikami), polityki outsourcingu i oczywiście polityki likwidacji, audytu wewnętrznego
- komórka ds. przeciwdziałania przestępczości jako inicjator i koordynator (integrator) działań, a nie jedyny realizator celu.



UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU

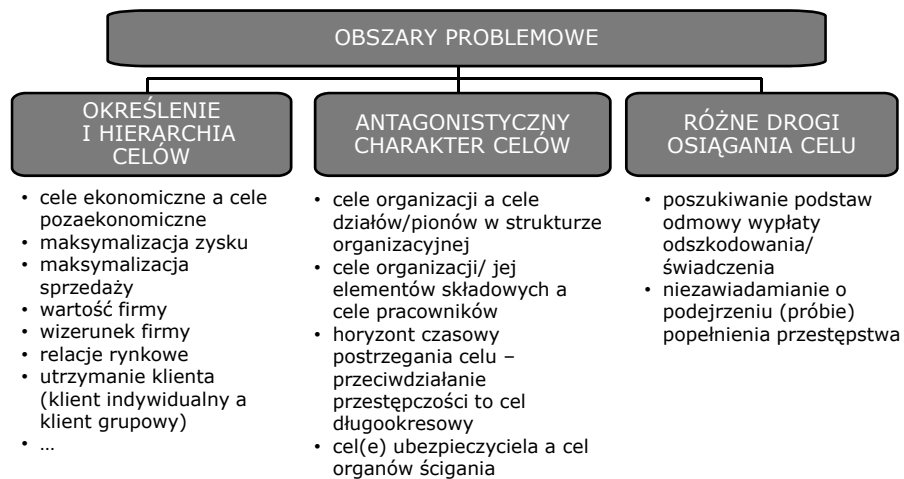


❖ kompleksowość w wymiarze oferty produktowej

- nieskupianie działań prewencyjno-wykrywczych głównie w sferze ubezpieczeń komunikacyjnych



❖ kompleksowość i zintegrowanie zarządzania ryzykiem przestępczości ub. w wymiarze struktury organizacyjnej



ANTAGONISTYCZNY CHARAKTER CELÓW RÓŻNE DROGI OSIĄGANIA CELU		
PERSPEKTYWA KRÓTKOOKRESOWA	UBEZPIECZYCIEL <ul style="list-style-type: none"> • CEL = nie stać się ofiarą przestępstwa ubezpieczeniowego • WYSTARCZAJĄCE DZIAŁANIE = odmowa wypłaty odszkodowania • ZGŁOSZENIE ZAWIADOMIENIA O PRZESTĘPSTWIE = zbyteczne, niekiedy „szkodliwe” (patrz kolejny slajd) 	ORGANY ŚCIGANIA <ul style="list-style-type: none"> • CEL = spadek przestępczości, wykrycie sprawcy, polepszenie statystyk • WYSTARCZAJĄCE DZIAŁANIE = próba odwiedzenia poszkodowanego od zgłoszenia podejrzenia popełnienia przestępstwa • ZGŁOSZENIE ZAWIADOMIENIA O PRZESTĘPSTWIE = może stanowić zagrożenie
	PERSPEKTYWA DŁUGOOKRESOWA <ul style="list-style-type: none"> • CEL = przeciwdziałanie <u>przestępczości ubezpieczeniowej</u> • ZGŁOSZENIE ZAWIADOMIENIA O PRZESTĘPSTWIE = konieczne (funkcja prewencyjno-wychowawcza prawa karnego) 	<ul style="list-style-type: none"> • CEL = przeciwdziałanie <u>przestępczości w ogóle</u> • UWAGA!!! OCENA SZKODLIWOŚCI SPOŁECZNEJ CZYNU PRZESTĘPSTWA UBEZPIECZENIOWEGO NA TLE INNYCH PRZESTĘPSTW



❖ Ekonomiczne i pozaekonomiczne cele działania ubezpieczyciela jako przesłanka niezgłaszania podejrzeń o popełnieniu przestępstwa:

- odmowa wypłaty odszkodowania/ świadczenia na podstawie postanowień umowy ubezpieczenia
- brak pewności co do popełnienia przestępstwa a wizerunek ubezpieczyciela i koszty związane z postępowaniem sądowym
- koszty związane z procesem sądowym a kwota nienależnego odszkodowania/ świadczenia
- konflikt celów: zakład ubezpieczeń a składowe organizacji (w tym poszczególni pracownicy) – nacisk na cele krótkookresowe: szybki i sprawny proces likwidacji, świadczenie kulacyjne, klienci kluczowi



❖ Przyczyny niezawiadomienia przez pokrzywdzonego o popełnieniu przestępstwa¹ w kontekście działania pracowników ubezpieczyciela (wykonawców zarządzania ryzykiem przestępczości ubezpieczeniowej):

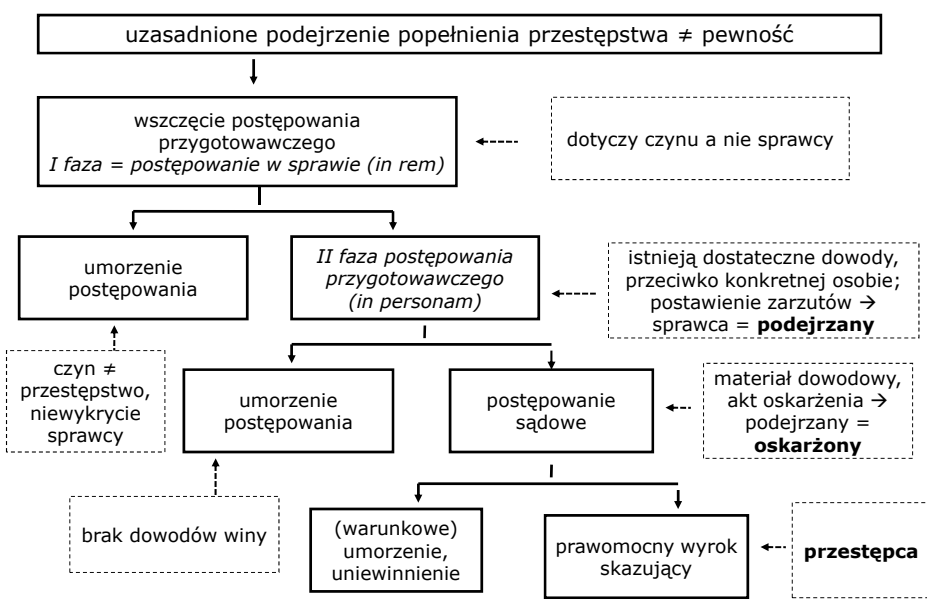
- traktowanie danego przestępstwa jako zbyt błahego,
- obawa przed zemstą sprawców,
- uznanie strat poniesionych przez ubezpieczyciela w wyniku przestępstwa za niewielkie,
- obawa przed kompromitacją moralną (np. w kontekście oceny kompetencji zawodowych, czy niejasnej roli pracownika w danym stanie faktycznym),
- antagonistyczny stosunek do organów ścigania,
- brak wiary w skuteczność działania organów ścigania i wymiaru sprawiedliwości,
- niechęć do udziału w procesie karnym.



UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU

¹Por. B. Hołyst, *Kryminologia*, Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, Warszawa 2001, s. 66 i n.

❖ Krótkookresowa perspektywa działań ubezpieczyciela a „droga” do prawomocnego wyroku skazującego



BRANŻA

ORGANIZACJA

PION/DZIAŁ

PRACOWNIK

KONSEKWENCJA W DZIAŁANIU

- ❖ Na rzecz współmierności pomiędzy deklaracją (zwalczanie przestępczości ubezpieczeniowej) a realizacją celu wpływa m.in.:
 - egzekwowanie przestrzegania procedur, a nie tylko ich tworzenie,
 - wzorcowe (jednojednoznaczne) postępowanie kierownictwa wyższego szczebla („przykład idzie z góry”),
 - komunikowanie i uzasadnianie sensu działań prewencyjno-wykrywczych pracownikom wszystkich szczebli organizacyjnych (internalizacja celu jako warunek powodzenia w jego osiągnięciu),
 - stawianie realnych celów biznesowych poszczególnym działom (minimalizowanie konfliktogenności),



UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU



BRANŻA

ORGANIZACJA

PION/DZIAŁ

PRACOWNIK

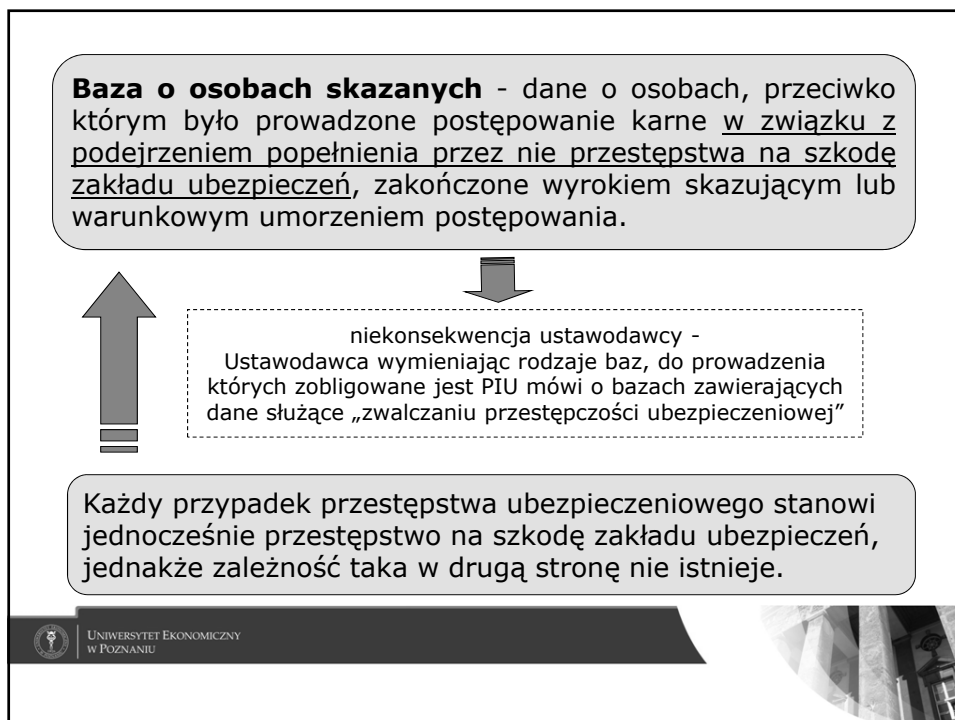
KONSEKWENCJA W DZIAŁANIU

- ❖ Na rzecz współmierności pomiędzy deklaracją (zwalczanie przestępczości ubezpieczeniowej) a realizacją celu wpływa m.in. (2):
 - zgłaszanie wszystkich podejrzeń popełnienia przestępstwa ubezpieczeniowego,
 - współpraca i wzajemna edukacja ubezpieczycieli i organów ścigania (ważne w kontekście przygotowywania doniesień dla policji, prokuratury),
 - aktywne uczestnictwo wszystkich ubezpieczycieli w inicjatywach branżowych i wypełnianiu powinności nałożonych przez prawo,
 - działania „fair-play” w stosunku do klientów, uświadamianie problemu przestępczości ubezpieczeniowej i jego konsekwencji,
 - (...).



UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU





BRANŻA

ORGANIZACJA

PION/DZIAŁ

PRACOWNIK

**(NIE)KONSEKWENCJA W DZIAŁANIU
– perspektywa długookresowa celu**

OŚRODEK INFORMACJI UFG

- ❖ Z 30 ubezpieczycieli, będących członkami UFG (na 31.12.2008):
 - 6 ubezpieczycieli w ogóle nie realizowało zasilania polisowego,
 - 14 ubezpieczycieli nie podjęło zasilania danymi o zdarzeniach szkodowych
- ❖ Terminowość zasilania danymi o umowach ubezpieczenia OC i AC
 - w terminie docierały dane dotyczące nieco ponad 30% umów
 - z opóźnieniem przekraczającym 14 dni informowano o ok. 40% umów

/Źródło: M. Barcicka, A. Świetlikowska, I. Choromańska, Współpraca UFG z zakładami ubezpieczeń w zakresie likwidacji szkód, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, Warszawa, luty 2009, materiały konsultacyjne./



UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU



BRANŻA

ORGANIZACJA

PION/DZIAŁ

PRACOWNIK

**(NIE)KONSEKWENCJA W DZIAŁANIU
– perspektywa długookresowa celu**

**BADANIA PIU DOTYCZĄCE PRZESTĘPCZOŚCI
UBEZPIECZENIOWEJ**

- ❖ Kwestionariusze ankiety w ostatniej edycji badania (tj. dane za 2008 rok) odesłało:
 - 7 krajowych ubezpieczycieli działających w dziale I,
 - 16 krajowych ubezpieczycieli działających w dziale II.
- ❖ Ograniczoną wartość poznawczą wyników, poza niską zwrotnością kwestionariuszy, potęguje dodatkowo odsyłanie pustych (niewypełnionych) kwestionariuszy. Wyjaśnianie takiego stanu rzeczy faktem niestwierdzenia przypadków podejrzeń popełnienia przestępstwa rodzi pytania i wątpliwości, przynajmniej z punktu widzenia badacza.

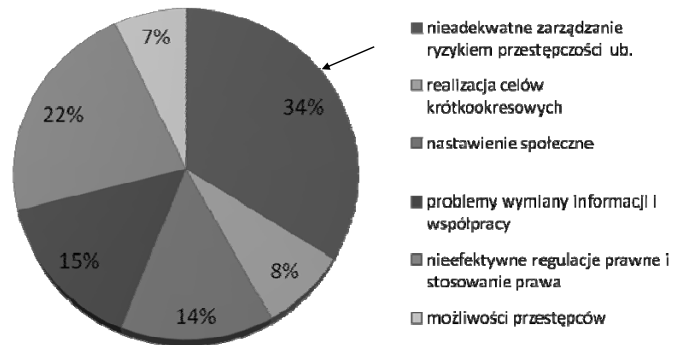


UNIWERSYTET EKONOMICZNY
W POZNANIU



W ROLI ZAKOŃCZENIA:

Problemy w zwalczaniu przestępczości ubezpieczeniowej w opinii ubezpieczycieli i organów nadzoru (% wskazań z ogólnej liczby problemów)



/Źródło: Report on the survey on preventing, detecting and remedying fraud in insurance, International Association of Insurance Supervisors, May 2007./

