

ERGO HESTIA | Anna Szukalska, Piotr Bachurzewski, Marek Siemko, Mario Zamarripa

Polska Izba Ubezpieczeń (PIU) informuje w raporcie za 2015 rok, że wartość przestępstw ubezpieczeniowych ujawnionych w sektorze ubezpieczeniowym w Polsce wyniosła ok. 180 mln złotych, z których ponad 80% to nadużycia komunikacyjne, co stanowi 1,16% w stosunku do wszystkich wypłaconych odszkodowań (ok. 15,5 mld) na rynku ubezpieczeń majątkowych w 2015 roku.

Dodatkowo należy uwzględnić straty dotyczące nadużyć spowodowanych nieprawidłowym działaniem ze strony współpracowników i pośredników zakładów ubezpieczeń.

Pracownicy Grupy ERGO Hestia wiedzą, jakie postawy nie są akceptowane w organizacji i jakie zachowania stanowią naruszenie jej wartości i zasad etycznych. Aby każdy z pracowników miał ten sam poziom wiedzy w tym zakresie, wprowadziliśmy Reguły Przeciwdziałania Nadużyciom w Grupie ERGO Hestia. To czytelna procedura, która pozwala na zapobieganie nieprawidłowym działaniom pracowników i współpracowników Grupy ERGO Hestia, bez względu na zajmowane przez nich stanowisko. Zasady objęte procedurą odnoszą się zarówno do prewencji, jak i wykrywania nadużyć. Obejmują również sposoby odpowiednich działań, mających na celu minimalizację strat i szkód będących ich konsekwencją. Powołaliśmy również stanowisko Oficera ds. Zwalczania Nadużyć oraz Zespół ds. Przeciwdziałania Nadużyciom, w celu usprawnienia zarządzania działaniami zapobiegającymi nadużyciom oraz zapewnienia odpowiednio szybkiego przepływu informacji i reakcji na wykryte nadużycia.

ERGO Hestia posiada szereg rozwiązań procesowych i organizacyjnych, które zapewniają pracownikom możliwość poinformowania Spółki o nadużyciach, których są świadkami bądź wiedzą o nich z innego źródła. Rozwiązania te dają możliwość zgłoszenia podejrzeń osobiście Oficerowi ds. Zwalczania Nadużyć bądź anonimowo poprzez dedykowaną pocztę głosową gorącej linii. Umożliwiamy również pracownikom dokonanie zgłoszenia za pomocą poczty

elektronicznej, kierowanej na specjalny adres, obsługiwany przez Oficera ds. Zwalczania Nadużyć.

Praktyczne doświadczenia ERGO Hestii są w znacznej mierze tożsame z doświadczeniami pozostałych zakładów ubezpieczeń działających na rynku. Problemy w obszarze nadużyć stanowią dość liczne nadużycia wewnętrzne niewielkiej skali. Dotyczą one najczęściej przekraczania przez pośredników ubezpieczeniowych (współpracujących z ERGO Hestią) granic uprawnień wyznaczonych przez organizację np.:

- *zawarcie umowy ubezpieczenia bez pełnomocnictwa;*
- *uwzględnienie innego zakresu ubezpieczenia w umowie ubezpieczenia niż ten, który jest objęty OWU bez powiadomienia ubezpieczyciela;*
- *umowa ubezpieczenia zawarta w oparciu o fałszywe dane ubezpieczonych lub dane osób nieżyjących.*

Zgodnie z rozwiązaniami przyjętymi przez ERGO Hestię reagujemy na wszystkie sygnały, które do nas docierają i konsekwentnie wyjaśniamy zgłoszenia, stosując jednakową miarę dla wszystkich. Jednocześnie chronimy sygnalistów, będących źródłem informacji. Nie tolerujemy żadnych form działań odwetowych względem osób zgłaszających podejrzenia nadużyć.

Skupiając się na obszarze zgłaszania szkód do towarzystw ubezpieczeniowych, należy podkreślić, iż problem wyłudzeń w zgłaszanych szkodach dotyczy wszystkich ubezpieczycieli. Szacuje się, że do wyłudzenia lub próby wyłudzenia

dochodzi w co dziesiątej szkodzi, a wartość nienależnie wypłaconych z tego tytułu środków przekłada się na wysokość wypłaconych odszkodowań.

Problem nieuczciwych klientów dotyczy wszystkich rodzajów szkód i świadczeń. Najwięcej przypadków wyłudzeń ERGO Hestia odnotowuje w szkodach komunikacyjnych - samochodowych i osobowych. Do najczęściej powtarzających się należą:

- *zgłaszanie uszkodzeń lub obrażeń niepowstałych w deklarowanych okolicznościach;*
- *falszowanie faktur za naprawę pojazdów;*
- *powiększanie zakresu uszkodzeń;*
- *fikcyjne kradzieże.*

W ERGO Hestii proces identyfikacji wyłudzenia rozpoczyna się już na etapie rozmowy z klientem zgłaszającym szkodę. Jest to możliwe dzięki specjalistycznemu oprogramowaniu, które przetwarza dane opisujące każdą szkodę a odpowiednie algorytmy ukryte w systemie są w stanie wskazać szkody, w których występuje potencjał wyłudzeniowy. W walce z przestępczością ubezpieczeniową ERGO Hestia stawia nie tylko na zaawansowane technologie. Również likwidatorzy, którzy zajmują się szkodami, zwracają uwagę na możliwość wystąpienia wyłudzeń. Wszystkie wątpliwości zgłaszają na dedykowaną tej aktywności skrzynkę mailową, do której dostęp mają eksperci do walki z wyłudzeniami.

W modelu biznesowym wykorzystywanym w ERGO Hestii

zlecane są także dodatkowe czynności, pozwalające na ustalenie okoliczności powstania szkody zewnętrznym partnerom, działającym na terenie całej Polski oraz w przypadku niektórych czynności, również za granicą.

Istotną zmianą, która mogłaby poprawić skuteczność walki z przestępczością ubezpieczeniową, jest współpraca wszystkich zakładów ubezpieczeń; ważna jest również współpraca z Policją.

Nie mniej istotne jest uświadomienie całemu społeczeństwu, że problem wyłudzeń odszkodowań najczęściej uderza właśnie w samych użytkowników pojazdów, czyli nas wszystkich, a nienależnie wypłacane odszkodowania przekładają się na wzrost składek za ubezpieczenie.