



ΕΝΩΣΗ  
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ  
ΕΤΑΙΡΙΩΝ  
ΕΛΛΑΔΟΣ

Αριθμ. Πρωτ.: 237691/580

Αριθμ. Φακ.: 109

**ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ ΑΡΙΘΜ. 24 865**

Προς τις Ασφαλιστικές  
Εταιρίες – Μέλη της Ένωσης

Επιτροπή Πρόληψης & Αντιμετώπισης  
Ασφαλιστικής Απάτης

ΞΕΝΟΦΩΝΤΟΣ 10,  
ΑΘΗΝΑ.  
Τ.Κ. 105 57

T: (+30) 210 33 34 100  
F: (+30) 210 33 34 149  
E: info@eaee.gr

[www.eaee.gr](http://www.eaee.gr)

Αθήνα, 23 Δεκεμβρίου 2024

Υπόψη  
Διευθυνόντων Συμβούλων  
Γενικών Διευθυντών  
Υπευθύνων για θέματα Ασφαλιστικής Απάτης  
Υπευθύνων Εσωτερικού Ελέγχου  
Υπευθύνων Διαχείρισης Κινδύνων  
Υπευθύνων Νομικής Υπηρεσίας & Κανονιστικής Συμμόρφωσης

**Παρουσίαση Ευρημάτων Ετήσιας Έκθεσης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ  
για την Πρόληψη & Καταπολέμηση της Ασφαλιστικής Απάτης  
(έτος αναφοράς 2023)**

Η ασφαλιστική απάτη - είτε οργανωμένη είτε ευκαιριακή - αναγνωρίζεται σήμερα διεθνώς ως ένα από τα πλέον σοβαρά και πολύπλοκα ζητήματα τα οποία οφείλει να αντιμετωπίσει η ασφαλιστική βιομηχανία.

Η ασφαλιστική απάτη εξελίσσεται συνεχώς και επηρεάζει όλους τους κλάδους ασφάλισης: τις ασφαλίσεις Ζημιών, τις ασφαλίσεις Ζωής & τις ασφαλίσεις Υγείας. Σε όλες τις μορφές της, η ασφαλιστική απάτη λειτουργεί σε βάρος της συντριπτικής πλειοψηφίας των καλόπιστων ασφαλισμένων, εξαντλώντας - χωρίς νόμιμη αιτία - τα κεφάλαια που καταβάλλονται από το σύνολο των ασφαλισμένων για την κάλυψη των μελλοντικών αληθινών ζημιών τους, οδηγώντας συνήθως σε επιβαρύνσεις στα ασφάλιστρα.

Για την ασφαλιστική αγορά, η ανάληψη όλων των αναγκαίων μέτρων για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης και την προστασία του αγαθού της ασφάλισης και των ασφαλισμένων της αποτελεί **υποχρέωση και κοινωνική ευθύνη**. Ταυτόχρονα, η αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης αναδεικνύεται ως **προτεραιότητα** για την προστασία και τη διασφάλιση της αξιοπιστίας, της φήμης και της φερεγγυότητας του κλάδου.

Στις 8 Μαρτίου 2022, σε υλοποίηση του πλάνου δράσης της ΕΑΕΕ για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης στην ελληνική αγορά, εγκρίθηκε ομόφωνα από τη Γενική Συνέλευση μελών της ΕΑΕΕ και τέθηκε σε εφαρμογή το «Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης».

Με το Πρωτόκολλο (βλ. Εγκύκλιο ΕΑΕΕ με αριθμ. 24085/5.4.2022), οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της ΕΑΕΕ ανέλαβαν, μεταξύ άλλων, τη δέσμευση να υποβάλλουν κάθε χρόνο **ενημερωτική έκθεση προς την ΕΑΕΕ** για τις δραστηριότητες και τα μέτρα που εφαρμόζουν, καθώς και για τα αποτελέσματα της επιχείρησης στον τομέα της καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης.

**Σκοπός της έκθεσης** αυτής είναι:

- να ενισχύει τη διαρκή ευαισθητοποίηση της κάθε ασφαλιστικής επιχείρησης και να αποτελεί ένα χρήσιμο εσωτερικό εργαλείο συστηματικής παρακολούθησης των δραστηριοτήτων και των αποτελεσμάτων της στον τομέα της καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης, και παράλληλα
- να ενδυναμώνει τον βαθμό συνεργασίας μεταξύ των μελών και της ΕΑΕΕ μέσω της ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών για θέματα που αφορούν στην ασφαλιστική απάτη.

Το 2024, οι ασφαλιστικές εταιρίες μέλη της ΕΑΕΕ υπέβαλαν στη ΕΑΕΕ, για δεύτερη (2<sup>η</sup>) συνεχή χρονιά, την **ετήσια ενημερωτική έκθεσή τους** για τις δραστηριότητες και τα μέτρα που εφαρμόζουν στον τομέα της καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης (με έτος αναφοράς το 2023). Στη διαδικασία αυτή συμμετείχαν **35 ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της ΕΑΕΕ**, οι οποίες αντιπροσωπεύουν περίπου το **95,3%** της συνολικής ετήσιας παραγωγής των ασφαλίσεων κατά ζημιών και ζωής στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Σας ενημερώνουμε ότι **συνοπτική παρουσίαση των κυριότερων ευρημάτων της Ετήσιας Έκθεσης** των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την πρόληψη & καταπολέμηση της Ασφαλιστικής Απάτης **έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της ΕΑΕΕ** (μπορείτε να τη δείτε [εδώ](#)) και ακολουθεί και συνημμένα προς διευκόλυνσή σας.

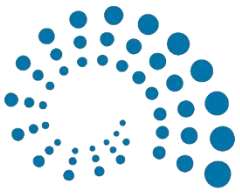
Ελπίζουμε ότι τα ευρήματα της Έκθεσης θα αποτελέσουν πολύτιμο βοήθημα για τα αρμόδια στελέχη σας, τα οποία και ευχαριστούμε για τη συμμετοχή τους σε αυτή την προσπάθεια.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το θέμα μπορείτε να απευθύνεστε στην κα Μαρία Φαράντου, Νομικό Σύμβουλο ΕΑΕΕ ([m.Farantou@eaee.gr](mailto:m.Farantou@eaee.gr), 210 3334136).

Με εκτίμηση,

Κάρολος Σαΐας  
Πρόεδρος Επιτροπής Πρόληψης &  
Αντιμετώπισης της Ασφαλιστικής Απάτης

Ελίνα Παπασυροπούλου  
Γενική Διευθύντρια



ΕΝΩΣΗ  
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ  
ΕΤΑΙΡΙΩΝ  
ΕΛΛΑΔΟΣ

# Οργάνωση Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων για την πρόληψη & καταπολέμηση της Ασφαλιστικής Απάτης

Ευρήματα εκθέσεων εταιριών – μελών ΕΑΕΕ



Έτος αναφοράς 2023



Δεκέμβριος 2024



## Πρόλογος – Σκοπός έκθεσης

Η ασφαλιστική απάτη - είτε οργανωμένη είτε ευκαιριακή - αναγνωρίζεται σήμερα διεθνώς ως ένα από τα πλέον σοβαρά και πολύπλοκα ζητήματα τα οποία οφείλει να αντιμετωπίσει η ασφαλιστική βιομηχανία.

Ασφαλιστική απάτη είναι οποιαδήποτε σκόπιμη και παραπλανητική πράξη ή παράλειψη οποιουδήποτε φυσικού ή νομικού προσώπου που έχει σκοπό την απόκτηση από το ίδιο το πρόσωπο ή τη διευκόλυνση τρίτων στην απόκτηση παράνομου περιουσιακού οφέλους, στο πλαίσιο μίας ασφαλιστικής σύμβασης.

Η ασφαλιστική απάτη εξελίσσεται συνεχώς και επηρεάζει όλους τους τύπους ασφάλισης : τις ασφαλίσσεις Ζημιών, τις ασφαλίσσεις Ζωής & τις ασφαλίσσεις Υγείας.

Σε όλες τις μορφές της, η ασφαλιστική απάτη λειτουργεί σε βάρος της συντριπτικής πλειοψηφίας των καλόπιστων ασφαλισμένων, εξαντλώντας - χωρίς νόμιμη αιτία - τα κεφάλαια που καταβάλλονται από το σύνολο των ασφαλισμένων για την κάλυψη των μελλοντικών αληθινών ζημιών τους, οδηγώντας συνήθως σε επιβαρύνσεις στα ασφάλιστρα.

Για την ασφαλιστική αγορά, η ανάληψη όλων των αναγκαίων μέτρων για την **καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης** και την **προστασία του αγαθού της ασφάλισης** και των **ασφαλισμένων** της αποτελεί σήμερα **υποχρέωση και κοινωνική ευθύνη**. Ταυτόχρονα, η αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης αναδεικνύεται ως προτεραιότητα για την **προστασία** και τη **διασφάλιση της αξιοπιστίας, της φήμης και της φερεγγυότητας** του κλάδου.

Στις αρχές του 2021, το Διοικητικό Συμβούλιο της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (ΕΑΕΕ) ανταποκρινόμενο στις ανάγκες των εταιριών μελών, ενέκρινε μετά από πρωτοβουλία της Επιτροπής Πρόληψης & Αντιμετώπισης της Ασφαλιστικής Απάτης της ΕΑΕΕ, πολυεπίπεδο πλάνο δράσης για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης στην ελληνική αγορά.

Στις 8 Μαρτίου 2022, σε υλοποίηση του πλάνου δράσης της ΕΑΕΕ, εγκρίθηκε ομόφωνα από τη Γενική Συνέλευση μελών της ΕΑΕΕ και τέθηκε σε εφαρμογή το «**Πρωτόκολλο Αυτορρύθμισης Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Μελών ΕΑΕΕ για την Πρόληψη & την Αντιμετώπιση της Ασφαλιστικής Απάτης**» (εφεξής Πρωτόκολλο).

Το Πρωτόκολλο αποτελεί δεσμευτικό εργαλείο αυτορρύθμισης και παράλληλα έναν θεμελιώδη οδηγό, ο οποίος ορίζει για τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις γενικές αρχές, κανόνες & πρότυπα συμπεριφοράς, προωθώντας μεταξύ άλλων την ενσωμάτωση πολιτικής καταπολέμησης ασφαλιστικής απάτης, τη συνεργασία και την υιοθέτηση τεχνικών για την αποτελεσματική πρόληψη, ανίχνευση, διερεύνηση, αποδεικτική διαδικασία και ανάλυση δεδομένων για την ασφαλιστική απάτη.

Με το Πρωτόκολλο αυτό, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της ΕΑΕΕ αναλαμβάνουν επιπλέον τη δέσμευση να υποβάλλουν κάθε χρόνο ενημερωτική έκθεση προς την ΕΑΕΕ για τις δραστηριότητες και τα μέτρα που εφαρμόζουν, καθώς και για τα αποτελέσματα της

επιχείρησης στον τομέα της καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης (άρθρο 7 παρ. 4 του Πρωτοκόλλου).

**Σκοπός της έκθεσης είναι:**

- να **ενισχύει τη διαρκή ευαισθητοποίηση** της κάθε ασφαλιστικής επιχείρησης και να αποτελεί ένα **χρήσιμο εσωτερικό εργαλείο συστηματικής παρακολούθησης** των δραστηριοτήτων και των αποτελεσμάτων της στον τομέα της καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης, και παράλληλα
- να **ενδυναμώνει τον βαθμό συνεργασίας** μεταξύ των μελών και της ΕΑΕΕ **μέσω της ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών** για θέματα που αφορούν στην ασφαλιστική απάτη.

## Εκθέσεις 2024 (έτος αναφοράς 2023)

### Συμμετοχή ασφαλιστικών επιχειρήσεων μελών ΕΑΕΕ

Το 2024, οι ασφαλιστικές εταιρίες μέλη της ΕΑΕΕ υπέβαλαν στη ΕΑΕΕ, για δεύτερη (2<sup>η</sup>) συνεχή χρονιά, την **ετήσια ενημερωτική έκθεσή τους** για τις δραστηριότητες και τα μέτρα που εφαρμόζουν στον τομέα της καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης (με έτος αναφοράς το 2023).

Στη διαδικασία αυτή συμμετείχαν **35 ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της ΕΑΕΕ**, οι οποίες αντιπροσωπεύουν περίπου το **95,3%** της συνολικής ετήσιας παραγωγής των ασφαλίσεων κατά ζημιών και ζωής στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Από τις συμμετέχουσες ασφαλιστικές εταιρίες, οι 34 είχαν υποβάλει έκθεση και το 2023, ενώ 1 ασφαλιστική εταιρία υπέβαλε έκθεση για πρώτη φορά το 2024, συμβάλλοντας σημαντικά στην περαιτέρω αύξηση της αντιπροσωπευτικότητας των συμπερασμάτων της παρούσας μελέτης επί του συνόλου της ετήσιας παραγωγής της ασφαλιστικής αγοράς. Σημειώνεται ότι το 2023, οι συμμετέχουσες ασφαλιστικές εταιρίες αντιπροσώπευαν περίπου το 87,9% της συνολικής ετήσιας παραγωγής ασφαλίσεων.

## Τα κυριότερα ευρήματα των εκθέσεων

Τα κυριότερα ευρήματα των εκθέσεων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων μελών της ΕΑΕΕ ανά θεματική ενότητα είναι τα ακόλουθα:

### Ενότητα Α΄: Πλαίσιο & Οργανωτική Δομή Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων

#### 1. Πολιτικές / Διαδικασίες

Σχετικά με την υιοθέτηση και την εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών για την πρόληψη και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης παρατηρούνται μικρές διαφοροποιήσεις σε σχέση με τις αναφορές που υποβλήθηκαν από τις εταιρίες κατά το προηγούμενο έτος. Ταυτόχρονα επιβεβαιώνεται η **σταθερή προσήλωση και δέσμευση** των ασφαλιστικών εταιριών για συνεχή και συστηματική υιοθέτηση και εφαρμογή κατάλληλων πολιτικών & διαδικασιών προς αυτήν την κατεύθυνση. Ειδικότερα, σημειώνονται τα ακόλουθα :

##### → Ειδική Πολιτική για την πρόληψη και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης

Οι **27 ασφαλιστικές επιχειρήσεις (το 77%)** σημείωσαν ότι διαθέτουν και εφαρμόζουν ειδική Πολιτική για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης.

Οι **8 ασφαλιστικές επιχειρήσεις (το 23%)** ανέφεραν ότι δεν έχουν υιοθετήσει ειδική για το θέμα Πολιτική. Ωστόσο, επεσήμαναν ότι **αναγνωρίζουν και αντιμετωπίζουν** τον κίνδυνο της ασφαλιστικής απάτης **μέσα από την υιοθέτηση και εφαρμογή ενός πλαισίου άλλων Πολιτικών** που περιλαμβάνουν και τη διαχείριση της απάτης, ενώ παράλληλα **εφαρμόζουν Διαδικασίες** για την αντιμετώπιση της απάτης.

##### → Σύνθεση Πολιτικών για την πολύπλευρη αντιμετώπιση του κινδύνου απάτης

Ανεξάρτητα από το εάν διαθέτουν ή όχι ειδική Πολιτική για την πρόληψη και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις, στη συντριπτική πλειοψηφία τους, επισημαίνουν ότι **διαχειρίζονται και αντιμετωπίζουν** το θέμα της ασφαλιστικής απάτης (εσωτερικής και εξωτερικής), αλλά και της διαφθοράς γενικότερα μέσα από την **υιοθέτηση μίας σειράς και άλλων Πολιτικών και Διαδικασιών.**

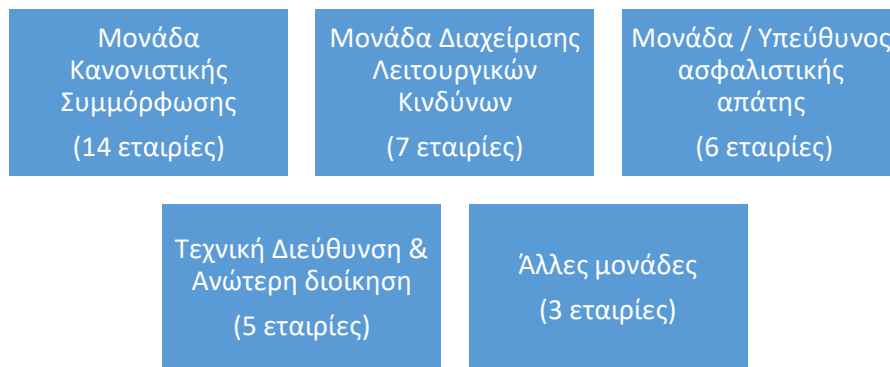
Από τις βασικότερες Πολιτικές & Διαδικασίες που εφαρμόζουν οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις και συμβάλουν στην αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης είναι οι εξής:



- Υπεύθυνοι σύνταξης / αναθεώρησης Πολιτικών για τη διαχείριση εν γένει του κινδύνου απάτης

Σε ό,τι αφορά τη Μονάδα που έχει την ευθύνη για τη σύνταξη, αναθεώρηση / επικαιροποίηση των Πολιτικών για τη διαχείριση εν γένει του κινδύνου της απάτης, η προσέγγιση των εταιριών δεν είναι ενιαία. Αποτελεί ωστόσο **κοινή συνιστάμενη**, ότι ανεξαρτήτως της Μονάδας που έχει την τελική αρμοδιότητα, η διαμόρφωση της Πολιτικής για την απάτη αποτελεί **αντικείμενο συνεργασίας περισσότερων Μονάδων** της επιχείρησης.

Βάσει των απαντήσεων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, τη βασική μέριμνα και ευθύνη για την σύνταξη Πολιτικής για τη διαχείριση της απάτης έχουν :



- Συχνότητα επικαιροποίησης Πολιτικών - Αρμόδιο Όργανο έγκρισης Πολιτικών για τη διαχείριση εν γένει του κινδύνου απάτης

Οι Πολιτικές για τη διαχείριση της απάτης επισκοπούνται και εάν κριθεί σκόπιμο αναθεωρούνται συνήθως **ετησίως** ή **όποτε κριθεί αναγκαίο**.

Στην συντριπτική πλειοψηφία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, **αρμόδιο Όργανο** για την **έγκριση** και την επικαιροποίηση των Πολιτικών για τη διαχείριση της απάτης είναι το **Διοικητικό Συμβούλιο**.

Θα πρέπει επιπλέον να επισημανθεί ότι αριθμός ασφαλιστικών επιχειρήσεων που ανήκουν σε Όμιλο ανέφεραν ότι για το θέμα της απάτης εφαρμόζουν την Πολιτική και τις Διαδικασίες που **υιοθετούνται και επικαιροποιούνται σε επίπεδο Ομίλου**.

## 2. Οργανωτική Δομή ασφαλιστικών επιχειρήσεων

Αναφορικά με τον τρόπο με τον οποίο οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις ενσωματώνουν σε επίπεδο εσωτερικής οργανωτικής δομής τον συντονισμό των δράσεων για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης, καταγράφονται τα ακόλουθα:

- **Ειδική Μονάδα ή Υπεύθυνος για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης**

Οι **15 ασφαλιστικές επιχειρήσεις** (43%) ανέφεραν ότι διαθέτουν ειδική μονάδα ή έχουν ορίσει υπεύθυνο πρόσωπο με αρμοδιότητα την πρόληψη και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης.



Οι **20 ασφαλιστικές επιχειρήσεις** (57%) ανέφεραν ότι δεν έχουν ορίσει ξεχωριστή Μονάδα ή υπεύθυνο πρόσωπο με τη συγκεκριμένη αποκλειστικά αρμοδιότητα.

→ **Συνεργασία μεταξύ περισσότερων Μονάδων για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης**

Ανεξάρτητα από το εάν διαθέτουν ή όχι ειδική μονάδα ή υπεύθυνο πρόσωπο για την πρόληψη και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις, στη συντριπτική πλειοψηφία τους, επισημαίνουν ότι για την **αποτελεσματική αντιμετώπιση συνεργάζονται περισσότερες μονάδες της εταιρίας.**

Πολλές ασφαλιστικές επιχειρήσεις περιγράφουν ως εφαρμοζόμενη εσωτερική οργάνωση, την **υιοθέτηση των τριών (3) γραμμών άμυνας**, όπου:

στην **1<sup>η</sup> γραμμή άμυνας**, την αναγνώριση, την αξιολόγηση και τον έλεγχο των κινδύνων απάτης έχουν οι επιχειρησιακές λειτουργίες της εταιρίας (ιδίως Δ/νσεις underwriting & claims handling) σε συνεργασία με την Υπεύθυνη Μονάδα για την καταπολέμηση της απάτης (όπου υπάρχει),

στη **2<sup>η</sup> γραμμή άμυνας**, τα σχετικά θέματα επιβλέπονται, υποστηρίζονται και αξιολογούνται από τη Λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνων και τη Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης, και τέλος

στην **3<sup>η</sup> γραμμή άμυνας** παρεμβαίνει η Λειτουργία Εσωτερικού Ελέγχου της εταιρίας, η οποία στο πλαίσιο των ελέγχων που διενεργεί, αξιολογεί την επάρκεια και αποτελεσματικότητα των διαδικασιών και εντοπίζει τυχόν αδυναμίες / ελλείψεις ασφαλιστικών δικλίδων στις υπάρχουσες διαδικασίες της εταιρίας.

→ **Κλάδοι ασφάλισης που διενεργείται έλεγχος για ασφαλιστική απάτη**

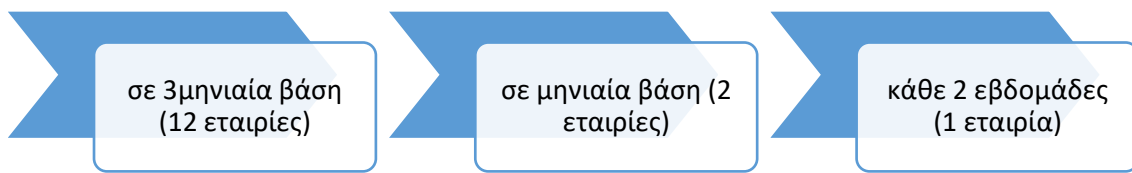
Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις, στη συντριπτική πλειοψηφία τους, επισημαίνουν ότι διενεργούν ελέγχους για την ασφαλιστική απάτη **σε όλους τους κλάδους** ασφάλισης που δραστηριοποιούνται. Αρκετές εταιρίες ωστόσο κάνουν ειδική αναφορά για συστηματικούς ελέγχους στον κλάδο ασφάλισης αυτοκινήτων.

### 3. Εσωτερικές Αναφορές

Από τις εκθέσεις προκύπτει ότι οι **αρμόδιες Μονάδες** των ασφαλιστικών επιχειρήσεων υποβάλλουν στα **Ανώτατα Διοικητικά Όργανα** (Δ.Σ./ Εκτελεστική Επιτροπή/ Επιτροπή Ελέγχου/ Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων/ Διευθύνοντα Σύμβουλο/ Όμιλο κ.λ.π.) **συστηματικά αναφορές** που περιλαμβάνουν ή και αφορούν αποκλειστικά θέματα ασφαλιστικής απάτης.

Το **Διοικητικό Συμβούλιο** ενημερώνεται κατά κανόνα σε **ετήσια βάση ή και συχνότερα** όποτε κριθεί αναγκαίο.

Σημαντικός αριθμός εταιριών αναφέρει ότι ενημερώνει συχνότερα τα Ανώτατα Διοικητικά Όργανα, υποβάλλοντας σχετικές εκθέσεις :



### Ενότητα Β΄ : Μέτρα Πρόληψης & Αντιμετώπισης Ασφαλιστικής Απάτης

Σχετικά με τα μέτρα που εφαρμόζουν οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης, σημειώνουμε τα ακόλουθα:

→ Εκπαίδευση και επιμόρφωση «ειδικού» προσωπικού στο οποίο έχουν ανατεθεί αρμοδιότητες που αφορούν στην καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης

Η **εκπαίδευση και διαρκής επιμόρφωση** του προσωπικού στο οποίο έχουν ανατεθεί αρμοδιότητες για την αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης **υποστηρίζεται** από την συντριπτική πλειοψηφία των ασφαλιστικών εταιριών.

Η εκπαίδευση λαμβάνει χώρα **τουλάχιστον σε ετήσια βάση ή και συχνότερα** (π.χ. εξαμηνιαία ή μηνιαία ή 2 φορές το χρόνο ή και σε τακτά χρονικά διαστήματα).

Σύμφωνα με τα στοιχεία των εκθέσεων, η εκπαίδευση λαμβάνει χώρα ως ακολούθως:

- Εξειδικευμένα σεμινάρια εντός της εταιρίας που διενεργούνται από την Υπεύθυνη Μονάδα της εταιρίας για τα θέματα της ασφαλιστικής απάτης (π.χ. Υπεύθυνος Απάτης, Κανονιστική Συμμόρφωση κ.α.) ή από εξωτερικούς εξειδικευμένους συνεργάτες.
- E-learning σεμινάρια που παραδίδονται από την Υπεύθυνη Μονάδα της εταιρίας για τα θέματα της ασφαλιστικής απάτης ή από experts στον τομέα αυτό ή σε περίπτωση Ομίλων, από εξειδικευμένα στελέχη της Έδρας της εταιρίας.
- On the job training, δηλαδή εκπαίδευση πάνω στην εργασία.
- Ενημερωτικοί εγκύκλιοι & Οδηγίες της εταιρίας.
- Εξωτερικά σεμινάρια στην Ελλάδα που διενεργούνται από Ιδιωτικά Εκπαιδευτικά Κέντρα ή άλλους εξειδικευμένους φορείς (π.χ. σεμινάρια ΕΙΑΣ & ACFE) ή και διεθνή σεμινάρια, κυρίως για τον επικεφαλής της Υπεύθυνης για την απάτη Μονάδας (π.χ. σεμινάρια IASIU, Insurance Europe κ.α.).

Από ορισμένες ασφαλιστικές εταιρίες γίνεται ειδική αναφορά στις ενημερωτικές συναντήσεις που πραγματοποιεί τα τελευταία χρόνια η ΕΑΕΕ για τις εταιρίες μέλη της με σκοπό την παρουσίαση στατιστικών στοιχείων για την ασφαλιστική απάτη, την ενημέρωση για τα νέα μοτίβα απάτης καθώς και για τις πολιτικές των εταιριών για την αντιμετώπισή τους.

### → Ευαισθητοποίηση - Εκπαίδευση των εργαζομένων εν γένει της ασφαλιστικής επιχείρησης και των συνεργατών της

Όλες σχεδόν οι ασφαλιστικές εταιρίες αναφέρουν ότι ενημερώνουν με κατάλληλα σεμινάρια για θέματα ασφαλιστικής απάτης **όλο το προσωπικό** τους.

Η συχνότητα ωστόσο ποικίλει από εταιρία σε εταιρία (από ετήσια, ανά διετία, σε τακτά διαστήματα κλπ.). Επιπλέον ορισμένες εταιρίες αναφέρουν ότι παρέχουν εκπαίδευση σε θέματα απάτης σε κάθε νεοπροσληφθέντα υπάλληλο.

Αρκετές ασφαλιστικές εταιρίες σημειώνουν ότι έχουν σχεδιάσει ή οργανώσει κατάλληλα σεμινάρια **και για τους συνεργάτες / ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές** τους.

### → Έλεγχος ακεραιότητας υπαλλήλων & στελεχών

Όλες οι εταιρίες διενεργούν αξιολόγηση της καταλληλότητας και αξιοπιστίας των μελών του διοικητικού συμβουλίου πριν από τον διορισμό τους αλλά και στη συνέχεια (ν.4364/2016, διαδικασία “Fit and proper”).

Με ανάλογη διαδικασία ελέγχονται / αξιολογούνται, πριν από την έναρξη της συνεργασίας και σε τακτική βάση κατά τη διάρκεια της απασχόλησής τους, όλα τα πρόσωπα που ουσιαστικά διευθύνουν την επιχείρηση ή έχουν την ευθύνη των βασικών λειτουργιών της.

Ανάλογος έλεγχος ακεραιότητας πραγματοποιείται και για το προσωπικό που εμπλέκεται άμεσα στη διανομή των ασφαλιστικών προϊόντων.

Πέραν τούτου, πολλές εταιρίες (22) αναφέρουν ότι πραγματοποιούν, πριν την πρόσληψη, κάποιας μορφής έλεγχο ακεραιότητας σε όλο το προσωπικό σύμφωνα με τις προκαθορισμένες διαδικασίες τους και λαμβάνοντας υπόψη τους περιορισμούς που υπαγορεύει η ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Ορισμένες εταιρίες αναφέρουν ότι αξιολογήσεις γίνονται και κατά τη διάρκεια της συνεργασίας, τηρώντας σε κάθε περίπτωση τις επιταγές της νομοθεσίας.

Σε κάθε περίπτωση, όλοι οι εργαζόμενοι καλούνται να αποδεχτούν τους Κώδικες Δεοντολογίας, Ηθικής και Συμπεριφοράς που εφαρμόζει η κάθε εταιρία.

### → Έλεγχος ακεραιότητας, πριν και κατά τη διάρκεια της συνεργασίας, στους συνεργαζόμενους τρίτους

Σχετικά με τον έλεγχο ακεραιότητας σε συνεργαζόμενους τρίτους, σημειώνονται τα εξής:

Οι περισσότερες εταιρίες (21) αναφέρουν ότι διενεργούν γενικά έλεγχο ακεραιότητας στους συνεργαζόμενους τρίτους, πριν τη σύναψη της συνεργασίας, το επίπεδο του οποίου διαφοροποιείται ανάλογα με το είδος της συνεργασίας. Ο έλεγχος συνήθως αφορά στην πιστοληπτική ικανότητα, τη φήμη, την αξιοπιστία, την πιθανή σύγκρουση συμφερόντων κ.λ.π..

Περιορισμένος αριθμός εταιριών (5) αναφέρει ότι διενεργεί έλεγχο δέουσας επιμέλειας (due diligence) μόνον στις περιπτώσεις κρίσιμων εξωτερικών αναθέσεων, όπως προβλέπει η σχετική νομοθεσία, ενώ κάποιες εταιρίες δεν αναφέρονται στο θέμα.

#### → Whistleblowing (Πλαίσιο / Διαδικασία υποβολής εμπιστευτικών αναφορών)

Δεδομένης της θέσης σε ισχύ και εφαρμογής πλέον του νόμου 4990/2022, η συντριπτική πλειοψηφία των ασφαλιστικών εταιριών (29 εταιρίες) αναφέρουν ότι διαθέτουν πολιτική αναφοράς ανέντιμης συμπεριφοράς (Whistleblowing), καθώς και γραμμή καταγγελιών.

Από τις υπόλοιπες εταιρίες, 2 εταιρίες αναφέρουν ότι βρίσκονται στο τελικό στάδιο διαμόρφωσης σχετικής διαδικασίας και πολιτικής και αξιολόγησης της εναρμόνισής τους με τον ν. 4990/2022, 2 εταιρίες δεν τοποθετούνται στο συγκεκριμένο θέμα και 2 εταιρίες αναφέρουν ότι δεν εμπίπτουν στη σχετική υποχρέωση και δεν έχουν υιοθετήσει επί του παρόντος σχετική διαδικασία και πολιτική.

#### Επισήμανση:

*Σημειώνεται ότι με τον ν. 4990/2022 εναρμονίζεται η ελληνική νομοθεσία με την Οδηγία (ΕΕ) 2019/1937 (whistleblowing) σχετικά με την προστασία των προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις του ενωσιακού δικαίου.*

*Σύμφωνα με τα άρθρα 9 και 25 του ν. 4990/2022, υποχρέωση καθιέρωσης εσωτερικών διαύλων αναφοράς στον ιδιωτικό τομέα έχουν :*

- *οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα με περισσότερους από διακόσιους σαράντα εννέα (249) εργαζομένους, από 11.05.2023, και*
- *οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα με πενήντα (50) έως διακόσιους σαράντα εννέα (249) εργαζομένους, από 17.12.2023,*

*Ειδικά για τους φορείς του χρηματοπιστωτικού τομέα, η υιοθέτηση της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι υποχρεωτική ανεξάρτητα από τον αριθμό των απασχολούμενων εργαζομένων, με την προϋπόθεση όμως της έκδοσης σχετικής υπουργικής απόφασης που θα καθορίζει τους φορείς που εμπίπτουν σε αυτή την υποχρέωση, η οποία ωστόσο δεν έχει ακόμη εκδοθεί.*

#### → Αξιολόγηση έκθεσης στον κίνδυνο της ασφαλιστικής απάτης κατά το σχεδιασμό νέων προϊόντων και διαδικασιών της ασφαλιστικής επιχείρησης

Αναφορικά με την αξιολόγηση της έκθεσης στον κίνδυνο της ασφαλιστικής απάτης κατά το σχεδιασμό νέων προϊόντων και διαδικασιών της ασφαλιστικής επιχείρησης, η πλειοψηφία των εταιριών που τοποθετείται επί του θέματος (27 εταιρίες) αναφέρει ότι η εταιρία διενεργεί πράγματι τέτοια αξιολόγηση.

Επιπλέον 3 εταιρίες επισημαίνουν ότι η σχετική αξιολόγηση διενεργείται σε επίπεδο Ομίλου.

#### → Διαμόρφωση action plans για ενίσχυση περιβάλλοντος ελέγχου και παρακολούθηση πορείας ολοκλήρωσής τους

Αναφορικά με τη διαμόρφωση action plans για την ενίσχυση του περιβάλλοντος ελέγχου με σκοπό τον περιορισμό της έκθεσης στον κίνδυνο της ασφαλιστικής απάτης, η πλειοψηφία των

εταιριών που τοποθετείται επί του θέματος (24 εταιρίες) αναφέρει ότι η εταιρία διαμορφώνει σχετικό πλάνο (άλλες εταιρίες με πιο συστηματικό τρόπο και άλλες λιγότερο συστηματικά) και παρακολουθεί στενά την πορεία ολοκλήρωσής τους.

→ Χρήση anti-fraud software / data analytics για τον εντοπισμό ύποπτων περιπτώσεων ή/και νέων μοτίβων ασφαλιστικής απάτης

Σχετικά με τη χρήση anti-fraud software/ data analytics για τον εντοπισμό ύποπτων περιπτώσεων ή/και νέων μοτίβων ασφαλιστικής απάτης, 11 ασφαλιστικές επιχειρήσεις αναφέρουν ότι κάνουν σχετική χρήση. Η χρήση αφορά κυρίως στον κλάδο αυτοκινήτων, αλλά επεκτείνεται σταδιακά και σε άλλους κλάδους ασφάλισης, ιδίως στα τμήματα αποζημιώσεων (4 εταιρίες).

Επιπλέον 1 εταιρία αναφέρει ότι η χρήση anti-fraud software/ data analytics είναι σε φάση υλοποίησης, ενώ 5 εταιρίες σημειώνουν ότι κάνουν χρήση τεχνικών data analytics και έχουν ενσωματώσει στα συστήματά τους fraud rules.

→ Άλλα μέτρα για την πρόληψη και αντιμετώπιση της ασφαλιστικής απάτης

Άλλα μέτρα που αναφέρθηκαν από τις εταιρίες για την αντιμετώπιση της απάτης είναι:

- Στήριξη σε έμπειρη ομάδα στελεχών (διακανονιστών και των λοιπών στελεχών).
- Συνεργασία με Αστυνομία.
- Εφαρμογή κατάλληλων δικλίδων ασφαλείας κατά το στάδιο έγκρισης αποζημίωσης και καταβολής ασφαλισμάτων προς τους ασφαλισμένους, ώστε να τηρείται διαρκώς η αρχή των «τεσσάρων ματιών», βασική αρχή του συστήματος εσωτερικού ελέγχου.
- Συνεργασία σε κάθε ασφαλιστικό κλάδο με εξειδικευμένους ερευνητές που διαθέτουν μεγάλη εμπειρία τόσο σε επίπεδο ασφαλιστικής αγοράς, όσο και σε επίπεδο παρόχων υπηρεσιών (είτε είναι τεχνικές υπηρεσίες, είτε ιατρικές).
- Εφαρμογή rotation στις αναθέσεις ελέγχου ζημιών προς τρίτους (π.χ. πραγματογνωμοσύνες) χωρίς την παρέμβαση του ανθρώπινου παράγοντα.
- Χρήση των «διδαγμάτων» (lessons learned) που έχουν εξαχθεί μετά από τη διαχείριση ύποπτων περιστατικών απάτης.
- Κατά την διαδικασία ανάληψης κινδύνων, όπου κρίνεται σκόπιμο, πραγματοποιούνται εξειδικευμένες πραγματογνωμοσύνες και έρευνα ακεραιότητας του πελάτη (π.χ. επιθεώρηση κινδύνου, έλεγχος προφίλ πελάτη, έλεγχος ιστορικού ζημιών, δηλώσεις υποψήφιου πελάτη κ.α.).
- Έλεγχος του IBAN κατάθεσης αποζημίωσης, προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι είναι του δικαιούχου του ασφαλισματος, προς αποφυγή κατάθεσης σε άλλο λογαριασμό.
- Στον τομέα των γενικών ασφαλίσεων, στη διαδικασία ανάληψης επιχειρηματικών κινδύνων, διενεργείται έλεγχος της υπό ασφάλιση εταιρίας στον Τειρεσία και στην ICAP.

- Στη συνήθη διαδικασία ανάληψης κινδύνων στον κλάδο υγείας έχει ενσωματωθεί αναλυτικό ερωτηματολόγιο υγείας. Βάσει των απαντήσεων εκτιμάται εάν απαιτείται επιπλέον γνωμοδότηση του ιατρού της εταιρίας, προκειμένου να γίνει η αποδοχή του κινδύνου. Επιπλέον, εφαρμόζεται η αρχή του διπλού ελέγχου κατά την διαδικασία ελέγχων των απαραίτητων παραστατικών για την ανάληψη του κινδύνου σε όλα τα προϊόντα υγείας.
- Έλεγχος από ιατρική υπηρεσία των εισαγωγών σε νοσοκομείο, για την αναγκαιότητα, τον χρόνο παραμονής, την χρέωση των υπηρεσιών, καθώς τις υπερτιμολογήσεις ειδικών υλικών και υγειονομικού υλικού.
- Στατιστική παρακολούθηση σε επίπεδο συνεργατών, νομών κ.λπ..

### Ενότητα Γ΄: Μορφές Ασφαλιστικής Απάτης (Μοτίβα – Νέες Τάσεις)

#### 1. Σημαντικότερα «μοτίβα» ασφαλιστικής απάτης που έχουν παρατηρηθεί ή ενισχυθεί ιδιαίτερα τον τελευταίο χρόνο ανά κλάδο ασφάλισης.

##### A. Γενικά (για όλους τους κλάδους ασφάλισης)

- Δήλωση παραποιημένων στοιχείων ασφάλισης κατά την ανάληψη του κινδύνου που επηρεάζουν την ασφαλισιμότητα και την τιμολόγηση (προσκόμιση αλλοιωμένων εγγράφων, απόκρυψη στοιχείων, μη αποστολή δικαιολογητικών).
- Αύξηση πλαστών (παραποιημένων) συμβολαίων.
- Επιθετική συμπεριφορά προσώπων που εμπλέκονται σε απάτες.
- Κατασκευή / αλλοίωση συνθηκών ασφαλιστικού γεγονότος.
- Υπερκοστολόγηση.

##### B. Κλάδος Αυτοκινήτων

- Δημιουργία εικονικών ατυχημάτων / Αλλοίωση συνθηκών ασφαλιστικού γεγονότος / ατυχήματος (πχ. δήλωση εξυπηρέτησης, αντιστροφή υπαιτιότητας κλπ.).
- Υπερκοστολόγηση (συμπεριλαμβανομένης της απαίτησης για προϋπάρχουσες ή πρόσθετες – μη σχετιζόμενες – με το συμβάν ζημιές).
- Προσκόμιση παραποιημένων εγγράφων.
- Αδυναμία προσκόμισης παραστατικών / αποδεικτικών στοιχείων.
- Απαίτηση για σωματικές βλάβες που δεν σχετίζονται με συγκεκριμένο ατύχημα.
- Απαίτηση για ψευδή απώλεια εισοδήματος και απόπειρα παράνομου πλουτισμού.
- Ζημιά σε σύντομο χρονικό διάστημα από την έναρξη του συμβολαίου ή κοντά στην προσθήκη κάλυψης κατά τη διάρκεια της ασφαλιστικής περιόδου.

- Ατύχημα σε απόμερη περιοχή και πάντα σε νυχτερινές ώρες.
- Συμβόλαια ιδίων ζημιών με απαλλαγή, στα οποία δηλώνονται πολλές διαφορετικές ζημίες ως μία, προκειμένου να επιτευχθεί η παρακράτηση της απαλλαγής μία φορά. Οι ζημίες αυτές συνήθως έχουν διαφορετική μορφολογία, ύψος και θέση στο όχημα.
- Ζημίες προκαλούμενες από ανασφάλιστα οχήματα, οι οδηγοί των οποίων τις δηλώνουν σε μεταγενέστερο χρόνο και αφού ασφαλιστούν. Οι ζημίες αυτές συνήθως δηλώνονται κοντά στο χρόνο έναρξης της ασφάλισης και απαιτούν τη σύμπραξη και του παθόντος.
- Ζημίες προκαλούμενες από ανασφάλιστα οχήματα, οι οδηγοί των οποίων δηλώνουν ότι τις προκάλεσαν με άλλα οχήματα. Στις περιπτώσεις αυτές υπάρχει συνήθως ασυμβατότητα μεταξύ των συγκρουσθεισών επιφανειών.
- Ζημιές στις οποίες εμφανίζονται ως αναίτια στην υπαιτιότητα, οχήματα τα οποία εισάγονται με προϋπάρχουσες μεγάλες συνήθως ζημιές από το εξωτερικό. Το υπαίτιο όχημα συνήθως εμφανίζει μικρές ή και καθόλου υλικές ζημιές, παραβιάζει σήμανση ή κλείνει το δρόμο στο αναίτιο όχημα (συμβάν χωρίς επαφή) με αποτέλεσμα το αναίτιο όχημα να εκτρέπεται και να καταλήγει σε δέντρο, κολώνα.
- Ζημιές σε αναίτια οχήματα από υπαίτια οχήματα συνήθως φορτηγά με στιβαρή κατασκευή τα οποία διενεργούν κίνηση όπισθεν και συγκρούονται με το αναίτιο όχημα. Το υπαίτιο όχημα δεν εμφανίζει καθόλου ζημιά σε σχέση με την υψηλή σε κόστος ζημιά του αναίτιου οχήματος. Στα συγκεκριμένα περιστατικά συνηθίζεται ως εύρημα η σχέση μεταξύ εμπλεκόμενων (φιλική, εργασιακή ή συγγενική).
- Ζημιές από υπαίτια οχήματα προς αναίτια σταθμευμένα οχήματα (μοτοσυκλές). Στις περιπτώσεις αυτές οι υλικές ζημιές των μοτοσυκλετών δεν συμφωνούν με την περιγραφή και τις συνθήκες του τροχαίου συμβάντος, καθώς ενώ στην περιγραφή του τροχαίου ατυχήματος αναφέρεται ότι το αναίτιο όχημα (μότο) είναι παρκαρισμένο, αντιθέτως οι υλικές ζημιές του αποδεικνύουν υψηλή ταχύτητα και ζημιές από πτώση εν κινήσει.
- Χρήση κάλυψης της ολικής κλοπής σε οχήματα ήδη κατεστραμμένα.
- Ολικές κλοπές οχημάτων με παραποίηση στοιχείων & τεχνικών χαρακτηριστικών, καθώς και επανακυκλοφορία οχημάτων κλώνων.
- Οργανωμένη απάτη από συνεργεία τα οποία εμπλέκονται σε ατυχήματα με συμπληρωματικές καλύψεις, ιδίως φυσικών φαινομένων και ιδίων ζημιών.
- Απάτες με ζημίες πράσινης κάρτας.
- Δήλωση αναληθών στοιχείων ασφάλισης κατά την ανάληψη του κινδύνου που επηρεάζουν το ασφάλιστρο (π.χ. ηλικία οδηγού ή τόπος κυκλοφορίας οχήματος).
- Ατυχήματα που συνέβησαν πριν την έναρξη των συμβολαίων ή κατά το χρόνο που το όχημα στερούνταν κάλυψη για συγκεκριμένο κίνδυνο δηλώνονται σε μεταγενέστερο χρόνο προκειμένου να καλυφθούν οι ζημιές από ενεργό ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

- Διενέργεια προασφαλιστικού ελέγχου, όπου παρουσιάζεται προς επιθεώρηση παρόμοιο όχημα αλλά όχι το προς ασφάλιση (δεν απεικονίζεται ο αριθμός πλαισίου και σημαντικά μέρη του οχήματος).
- Πλαστά ασφαλιστήρια συμβόλαια.

#### Γ. Κλάδος Ζημιών περιουσίας

- Αύξηση ασφαλισμένων κεφαλαίων ή προσθήκη νέων κινδύνων στο ασφαλιστήριο πριν τη ζημιά.
- Πυρκαγιά οφειλόμενη συνήθως σε εμπρησμό από άγνωστους δράστες και κάτω από αδιευκρίνιστες συνθήκες.
- Ταχεία μετάδοση πυρκαγιάς, ώστε να μην μπορεί να κατασταλεί εγκαίρως από την Π.Υ. με αποτέλεσμα την ολοσχερή καταστροφή των εγκαταστάσεων.
- Ζημίες από νερά: Δήλωση ζημίας σε πρωτασφαλιστήριο συμβόλαιο, η οποία αφορά εκτεταμένες ζημίες από νερά (λόγω πλημμύρας ή διαρροής σωληνώσεων). Ο δηλωθείς χρόνος πρόκλησης της ζημίας είναι συνήθως κοντά στην έναρξη της ασφάλισης, ενώ στην πραγματικότητα η ζημιά συνέβη πριν την έναρξη της ασφάλισης, γεγονός που αποδεικνύεται κυρίως από τη μορφολογία των ζημιών.
- Ζημίες από κλοπή: Δήλωση ζημίας κλοπής περιεχομένου από κατοικία, με απαιτήσεις για πλήθος ακριβών αντικειμένων, τα οποία δεν συνάδουν με τη γενικότερη εικόνα της κατοικίας. Στις υποθέσεις αυτές υπάρχει έλλειψη ή ασήμαντα ίχνη παραβίασης των χώρων της κατοικίας και η κτήση των κλαπέντων αντικειμένων δεν αποδεικνύεται π.χ. από τιμολόγια, εγγυήσεις ή άλλο αποδεικτικό υλικό, με την αιτιολογία ότι τα στοιχεία αυτά έχουν απολεσθεί ή έχουν καταστραφεί. Συχνά, σε αυτές τις περιπτώσεις υποβάλλεται εξαντλητικά λεπτομερής λίστα κλαπέντων αντικειμένων προς τις Αρχές, σε σύντομο μετά την κλοπή χρόνο.
- Άρνηση υποβολής αναλυτικής απαίτησης ή υποβολή απαίτησης με βάση τα λογιστικά στοιχεία της επιχείρησης, τα οποία δεν επιβεβαιώνονται από τα ευρήματα στον χώρο της ζημίας.
- Άσχημα αποτελέσματα επιχείρησης (κακή οικονομική πορεία, δυσμενείς μελλοντικές εξελίξεις του κλάδου δραστηριοποίησης της επιχείρησης κλπ.).
- Επιθετική συμπεριφορά του φερόμενου παθόντα ασκώντας πίεση για άμεση αποζημίωση.

#### Δ. Κλάδος Ζωής / Υγείας

- Ψευδείς/ ανακριβείς δηλώσεις στην αίτηση ασφάλισης που αφορούν ιδίως στο ιστορικό του προς ασφάλιση κινδύνου (π.χ. απόκρυψη προϋπαρχουσών ασθενειών κατά την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου υγείας που χρησιμοποιείται για την ανάληψη του κινδύνου).



- Υπερτιμολογήσεις νοσοκομείων, διαγνωστικών κέντρων κλπ. (Χρέωση για υπηρεσίες που δεν έχουν εκτελεστεί ή υπερχρέωση υπηρεσιών ή υλικών από τον Πάροχο Υγειονομικής Περίθαλψης).
- Περιττή παράταση της διάρκειας παραμονής του ασφαλισμένου στο νοσοκομείο.
- Παραποίηση πληροφοριών για κάλυψη εξαιρουμένων θεραπειών.
- Κίνδυνος απάτης στις αποζημιώσεις ανικανότητας/αναπηρίας από πελάτες που φέρουν ιατρικές πιστοποιήσεις για κάλυψη αναπηρίας (δηλώσεις και επίσημα κρατικά έγγραφα), ενώ στη πραγματικότητα εξακολουθούν να είναι σε θέση να εργαστούν.
- Κίνδυνος ανακύκλωσης χαρτοφυλακίου ('churning') χρηματοδοτώντας νέα παραγωγή μέσω εξαγορών (μερικών ή ολικών) και δανείων από υφιστάμενο χαρτοφυλάκιο.
- Κίνδυνος παραπτώματος/απάτης του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή κατά του πελάτη και της εταιρίας μέσω παραποίησης εγγράφων ή υπεξαίρεσης κεφαλαίων του πελάτη.

#### E. Κλάδος Ζημιών 16 (Διάφορες Χρηματικές Απώλειες)

- Αναληθή συμβάντα κλοπής ή απώλειας.
  - Δημιουργία νέων ομοειδών ασφαλιστηρίων από ασφαλισμένους που αιτούνται αποζημίωση για τον ίδιο κίνδυνο παράλληλα από όλα τα ενεργά ασφαλιστήριά τους.
2. Σημαντικότερες «τάσεις ασφαλιστικής απάτης» που παρατηρούνται και που εκτιμάται ότι θα αποτελέσουν το «πρόβλημα» του αύριο.

#### A. Γενικά (για όλους τους κλάδους ασφάλισης)

- Αύξηση ψηφιακής απάτης.
  - Παρατηρούνται συχνά απόπειρες υποβολής απατηλών αξιώσεων μέσω της ηλεκτρονικής προσκόμισης παραποιημένων παραστατικών / εγγράφων. Με τη χρήση εξειδικευμένων τεχνολογικών μέσων, οι επίδοξοι απατεώνες αλλάζουν σημαντικές λεπτομέρειες πάνω σε έγγραφα αποζημίωσης απαιτώντας μεγαλύτερα χρηματικά ποσά αποζημιώσεων από αυτά που θα αποζημιώνονταν στην πραγματικότητα.
  - Η απουσία προσωπικής επαφής με τον ασφαλισμένο καθυστερεί τον εντοπισμό ενδείξεων πιθανής απάτης και την ανάληψη δράσεων για την εξιχνίαση της απάτης.
  - Η απομακρυσμένη πραγματογνωμοσύνη διευκολύνει τις προσπάθειες εξαπάτησης, μέσω αλλοίωσης της πραγματικής εικόνας.
- Καταγράφεται αυξανόμενη τάση των προσώπων που συμμετέχουν σε απατηλάτυχήματα να ασκούν πίεση χρησιμοποιώντας τόσο τις ίδιες τις δομές της εταιρείας (υπηρεσία παραπόνων) και τους εποπτικούς φορείς, όσο και τα μέσα μαζικής δικτύωσης προκειμένου να δυσφημίσουν την εταιρία.

- Αύξηση πλαστών συμβολαίων.
- Παρατηρείται «μιμητισμός» στην ασφαλιστική απάτη (ασφαλισμένοι που έχουν αποπειραθεί ή επιτύχει να ικανοποιηθούν για απαίτησή τους με χρήση απάτης, ενημερώνουν σχετικά συγγενείς ή συναδέλφους να καταρτίσουν σχετικό ασφαλιστήριο και να προβάλλουν σχετική απατηλή απαίτηση).
- Η χρήση τεχνολογιών AI αναμένεται να δημιουργήσουν νέα μοτίβα ασφαλιστικής απάτης τα επόμενα χρόνια.

#### B. Κλάδος Αυτοκινήτων

- Πλαστογραφία σε πλαίσια αυτοκινήτων & νομιμοποιητικά έγγραφα (τιμολόγια, ΚΤΕΟ κλπ).
- Ατυχήματα με εκτροπή οχημάτων που δηλώνεται ότι προκλήθηκαν λόγω παρεμπόδισης από άλλο όχημα. Οι ζημιές αυτές παρουσιάζουν ιδιαίτερος αυξητική τάση τον τελευταίο χρόνο. Παρατηρείται ιδίως με αναίτια οχήματα εισαγόμενα από το εξωτερικό με προϋπάρχουσες μεγάλες συνήθως ζημιές.
- Ολικές κλοπές οχημάτων με παραποίηση στοιχείων & τεχνικών χαρακτηριστικών, καθώς και η επανακυκλοφορία οχημάτων κλώνων.
- Δηλώσεις κλοπών σε οχήματα εισαγωγής.
- Η αδυναμία αποτελεσματικού ελέγχου οχημάτων εισαγωγής, λόγω έλλειψης ενοποιημένου συστήματος πληροφοριών τύπου ΥΣΑΕ σε ευρωπαϊκό επίπεδο.
- Αυτοσχέδια ατυχήματα από οργανωμένα συνεργεία που αναλαμβάνουν να δημιουργήσουν ανύπαρκτες μεγάλες αξιώσεις σε οχήματα που δεν έχουν εμπλακεί σε ατυχήματα.

#### Γ. Κλάδος Υγείας

- Η κατάργηση των ατομικών φυσικών βιβλιαρίων υγείας και η μη δυνατότητα πρόσβασης στο ηλεκτρονικό φάκελο υγείας του πελάτη, λόγω της κείμενης νομοθεσίας, περιορίζει τη διερεύνηση της πιθανότητας ύπαρξης προϋπάρχουσας ασθένειας.

#### Δ. Κλάδος Ζημιών περιουσίας

- Στις βιομηχανικές ασφαλίσεις παρατηρείται η «διόγκωση» των απαιτήσεων από ζημιές που προκλήθηκαν από φυσικές καταστροφές, κυρίως λόγω της έξαρσης των φυσικών φαινομένων παγκοσμίως, τα τελευταία χρόνια.

## Ενότητα Δ': Προτάσεις για Δράσεις καταπολέμησης Ασφαλιστικής Απάτης

Οι ασφαλιστικές εταιρίες μέλη της ΕΑΕΕ κατέθεσαν **ουσιαστικές προτάσεις** για περαιτέρω ενδυνάμωση των **δράσεων της ΕΑΕΕ** στον τομέα της καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης, **δίδοντας σαφή κατεύθυνση και οδηγία για ενίσχυση και εντατικοποίηση των προσπαθειών** της ΕΑΕΕ στον τομέα αυτό.

Οι προτεινόμενες δράσεις αφορούν στην εσωτερική οργάνωση της ασφαλιστικής αγοράς, την εκπαίδευση, την εξωστρέφεια (δράσεις επικοινωνίας/ενημέρωσης), τη συνεργασία με Αρχές και φορείς, καθώς και την αποσαφήνιση νομικού πλαισίου.

Πολλές ασφαλιστικές επιχειρήσεις με ειδική αναφορά στις εκθέσεις τους **επικροτούν** την πρωτοβουλία της ΕΑΕΕ για την **ενίσχυση της συνεργασίας** της ασφαλιστικής αγοράς με την **Ελληνική Αστυνομία**, η οποία έχει φέρει ήδη τα πρώτα ενθαρρυντικά αποτελέσματα. Οι ασφαλιστικές εταιρίες προτείνουν και στον τομέα αυτό την περαιτέρω ενίσχυση και διεύρυνση της συνεργασίας με την Αστυνομία σε όλους τους κλάδους ασφάλισης.

## Σύνοψη Εκθέσεων - Συμπεράσματα

- Το 2024 οι ασφαλιστικές εταιρίες μέλη της ΕΑΕΕ υπέβαλαν για δεύτερη (2<sup>η</sup>) συνεχή χρονιά στη ΕΑΕΕ την **ετήσια ενημερωτική έκθεσή τους** για τις δραστηριότητες και τα μέτρα που εφαρμόζουν στον τομέα της καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης (με έτος αναφοράς το 2023). Στη διαδικασία συμμετείχαν **35 ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της ΕΑΕΕ**, οι οποίες αντιπροσωπεύουν περίπου το **95,3%** της συνολικής ετήσιας παραγωγής των ασφαλίστρων κατά ζημιών και ζωής στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, καταγράφοντας έτσι αυξημένη εκπροσώπηση σε σχέση με το 2023 (όπου οι συμμετέχουσες ασφαλιστικές εταιρίες αντιπροσώπευαν περίπου το 87,9% της συνολικής ετήσιας παραγωγής ασφαλίστρων).
- Από την καθολική σχεδόν συμμετοχή των ασφαλιστικών εταιριών μελών της ΕΑΕΕ στη συλλογική αυτή προσπάθεια αναδεικνύεται ότι οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις **αναγνωρίζουν** τον κίνδυνο της ασφαλιστικής απάτης **ως σημαντικό κίνδυνο**. Ταυτόχρονα επιβεβαιώνεται η **σταθερή προσήλωση και δέσμευση** των ασφαλιστικών εταιριών για συνεχή εσωτερική οργάνωση και συστηματική υιοθέτηση και εφαρμογή των κατάλληλων Πολιτικών & Διαδικασιών με σκοπό την αποτελεσματική πρόληψη και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης.
- Οι **27 ασφαλιστικές επιχειρήσεις** αναφέρουν ότι διαθέτουν και εφαρμόζουν Ειδική Πολιτική για την καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης. Ανεξάρτητα ωστόσο, από το εάν διαθέτουν ή όχι ειδική Πολιτική για την πρόληψη και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις, στη συντριπτική πλειοψηφία τους, επισημαίνουν ότι **διαχειρίζονται και αντιμετωπίζουν** το θέμα της ασφαλιστικής απάτης (εσωτερικής και εξωτερικής), αλλά και της διαφθοράς γενικότερα μέσα από την **υιοθέτηση μίας σειράς και άλλων κατάλληλων Πολιτικών και Διαδικασιών** (Πολιτική Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων, Πολιτική Δώρων, Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων, Πολιτική Whistleblowing, Κώδικες Ηθικής & Δεοντολογίας, Πολιτική Ανάλυσης Κινδύνων & Διαχείριση Ζημιών κ.α.).
- Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις **υποβάλλουν συστηματικά**, τουλάχιστον σε ετήσια βάση ή και συχνότερα, **αναφορές για την ασφαλιστική απάτη στα Ανώτατα Διοικητικά Όργανα** της επιχείρησης, είτε αυτοτελώς είτε στο πλαίσιο άλλων αναφορών.
- Η **εκπαίδευση του ειδικού προσωπικού**, αλλά και του **προσωπικού εν γένει** υποστηρίζεται από την **συντριπτική πλειοψηφία** των ασφαλιστικών επιχειρήσεων.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων (29 εταιρίες) διαθέτει **Πολιτική Whistleblowing και γραμμή καταγγελιών και υποβολής αναφορών**.
- Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις στην πλειοψηφία τους (27 εταιρίες) **αξιολογούν τον κίνδυνο της απάτης κατά τον σχεδιασμό νέων διαδικασιών και προϊόντων**.
- Η πλειοψηφία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων **διαμορφώνουν action plans** (24 εταιρίες) για ενίσχυση του περιβάλλοντος ελέγχου και **παρακολουθούν την πορεία** ολοκλήρωσής τους.

- Η χρήση anti – fraud software / data analytics αφορά κυρίως στον κλάδο αυτοκινήτων, **αλλά επεκτείνεται σταδιακά και σε άλλους κλάδους ασφάλισης**, ιδίως στα τμήματα αποζημιώσεων. Επιπλέον αρκετές ασφαλιστικές επιχειρήσεις κάνουν χρήση **τεχνικών data analytics** και έχουν ενσωματώσει στα συστήματά τους **fraud rules**.
- Εκτός από την στήριξη σε έμπειρη ομάδα στελεχών (διακανονιστών και λοιπών στελεχών) & τη συνεργασία με εξειδικευμένους ερευνητές ανά ασφαλιστικό κλάδο, ως σημαντικά μέτρα για την πρόληψη και καταπολέμηση της απάτης αναφέρονται επιπλέον η συνεργασία με Αστυνομία, η εφαρμογή rotation στις αναθέσεις ελέγχου ζημιών προς πραγματογνωμοσύνες κ.α. χωρίς την παρέμβαση του ανθρώπινου παράγοντα, καθώς και η χρήση των «διδασμάτων» (lessons learned) που έχουν εξαχθεί μετά από τη διαχείριση ύποπτων περιστατικών απάτης.
- Στις εκθέσεις **καταγράφονται μοτίβα απάτης** που αφορούν γενικά **όλους τους κλάδους ασφάλισης**, αλλά και ειδικά στους κλάδους αυτοκινήτων, περιουσίας, ζωής, υγείας και χρηματικών απωλειών. Αναδεικνύεται επομένως η **διείσδυση της ασφαλιστικής απάτης σε διάφορους κλάδους ασφάλισης**, αλλά και το **αυξανόμενο ενδιαφέρον της αγοράς** για την αντιμετώπισή της σε όλους τους κλάδους ασφάλισης (πέραν του αυτοκινήτου).
- Η σημαντικότερη **νέα τάση** ασφαλιστικής απάτης που καταγράφεται στις εκθέσεις παραμένει η **αύξηση της ψηφιακής απάτης**, ενώ για πρώτη φορά παρατηρείται ως τάση η **επιθετική συμπεριφορά** προσώπων που εμπλέκονται σε απατηλές περιπτώσεις.
- Πολλές ασφαλιστικές επιχειρήσεις με ειδική αναφορά στις εκθέσεις τους **επικροτούν** την πρωτοβουλία της ΕΑΕΕ για την **ενίσχυση της συνεργασίας** της ασφαλιστικής αγοράς με την **Ελληνική Αστυνομία**, η οποία έχει φέρει ήδη τα πρώτα ενθαρρυντικά αποτελέσματα. Οι ασφαλιστικές εταιρίες προτείνουν την περαιτέρω ενίσχυση και διεύρυνση της συνεργασίας με την Αστυνομία σε όλους τους κλάδους ασφάλισης.

Πέραν της ενίσχυσης της συνεργασίας με την Αστυνομία, οι ασφαλιστικές εταιρίες μέλη της ΕΑΕΕ καταθέτουν **ουσιαστικές προτάσεις** για περαιτέρω ενδυνάμωση των **δράσεων της ΕΑΕΕ** στον τομέα της καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης, **δίδοντας σαφή κατεύθυνση και οδηγία για ενίσχυση και εντατικοποίηση των προσπαθειών** της ΕΑΕΕ στον τομέα αυτό. Οι προτεινόμενες δράσεις αφορούν στην εσωτερική οργάνωση της ασφαλιστικής αγοράς, την εκπαίδευση, την εξωστρέφεια (δράσεις επικοινωνίας / ενημέρωσης), τη συνεργασία με Αρχές και φορείς, καθώς και την αποσαφήνιση νομικού πλαισίου.



ΕΝΩΣΗ  
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ  
ΕΤΑΙΡΙΩΝ  
ΕΛΛΑΔΟΣ



Δεκέμβριος 2024



Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος  
Ξενοφώντος 10, 105 57 Αθήνα  
210 33 34 100  
[info@eae.gr](mailto:info@eae.gr)  
[www.eae.gr](http://www.eae.gr)

