

Ради бољег разумевања и ефикасније примене тачке 14. став 1. подтачка 5) Одлуке о систему интерних контрола и управљању ризицима у пословању друштва за осигурање („Службени гласник РС“, бр. 12/07), а у сагласности са основним принципима супервизије осигурања за које се залаже Међународна асоцијација супервизора осигурања (*International Association of Insurance Supervisors – IAIS*), Народна банка Србије доноси

## **С М Е Р Н И Ц У Б Р . 6** **О СПРЕЧАВАЊУ, ОТКРИВАЊУ И УКЛАЊАЊУ УЗРОКА** **ПРЕВАРЕ У ПОСЛОВИМА ОСИГУРАЊА**

### **I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

Под преваром у осигурању подразумева се чињење или нечињење с намером стицања непоштене или противзаконите користи за учесника у превари или за треће лице.

*Коме је Смерница намењена*

Ова смерница намењена је друштвима за осигурање, друштвима за посредовање, односно заступање у осигурању, физичким лицима – предузетницима (заступницима у осигурању), агенцијама за пружање других услуга у осигурању, као и другим привредним друштвима и другим правним лицима која имају посебно организован део за пружање других услуга у осигурању (у даљем тексту: лица која обављају делатност осигурања – ЛДО).

*Разлози за доношење Смернице*

Преваре утичу негативно на финансијски резултат и стабилност друштва за осигурање. То се компензује повећавањем премија осигурања и утиче на смањење поверења у финансијски систем, а изразито негативно се одражава на репутацију друштва.

Због тога је од суштинске важности да ЛДО разумеју преваре и да предузму кораке на смањењу подложности овом ризику.

*Циљеви Смернице*

Ова смерница се доноси с циљем заштите интереса осигураника и корисника осигурања, као и стварања поверења грађана у финансијски систем и сектор осигурања, а ради успостављања услова за ефикасно, фер, сигурно и стабилно тржиште осигурања и функционисања тржишне дисциплине. Такође, ова смерница, има за циљ да предложи начине на који се могући ризици преваре могу идентификовати и спречити.

За остварење овог циља од ЛДО се очекује да поштују правила о спречавању, откривању и уклањању узрока преваре у пословима осигурања, поштујући добре пословне обичаје, а надзорни орган, између осталог, треба да континуирано надзире усаглашеност пословања друштава са захтевима за СПН/СФТ, и то првенствено са аспекта да ли ЛДО има адекватне и ефективне политике, процедуре и контроле за спречавање, откривање и уклањање узрока преваре.

## Опште смернице

Управа и руководство треба да буду одговорни за управљање ризиком преваре, који мора да буде саставни део мисије, стратегије и пословних циљева ЛДО. Управљање ризиком преваре треба да буде интегрисано у релевантне оперативне политике и процедуре (нпр. развој производа, прихватање клијента, запошљавање и раскид радног односа, „outsourcing“, обрада штета итд.).

Интерне контроле за управљање ризиком преваре треба да узму у обзир динамичну природу превара и да се континуирано унапређују тако да бар минимизирају ризик понављања већ идентификованих типова преваре.

Неограничен је број начина на који се превара може реализовати и она најчешће укључује, али се не ограничава на, различите начине противзаконитог присвајања имовине, унапред смишљена лажна приказивања, прећуткивање, прикривање или необелодањивање чињеница неопходних за доношење финансијске одлуке (у вези с реализацијом трансакције или сагледавањем положаја осигураника), злоупотребу положаја или поверења и сл.

ЛДО треба да процене сопствену подложност ризику преваре и да организују, примене и развију ефикасан и ефективан систем интерних контрола.

Приликом организовања, примене и развоја система интерних контрола потребно је узети у обзир мотиве превараната (нпр. финансијски проблеми, жеља да се остваре нереални циљеви и сл.), постојање повољне прилике за превару (нпр. уколико је могућност разоткривања мала) и рационализацију преваре (нпр. запослени оправдава превару незадовољством са ЛДО као послодавцем или клијент раније плаћеним премијама и сл.). Такође, систем интерних контрола треба да буде усмерен и на формирање јавног мњења да преваре у осигурању представљају индиректну превару осталих осигураника.

Систем интерних контрола треба да буде прилагођен различитим профилима превараната, и то најмање за две групе: повремене преваранте (тј. оне који користе повољну прилику) и професионалне преваранте.

Систем интерних контрола треба подједнако да регулише најмање **три основна типа преваре**: 1) интерне преваре, 2) преваре које изврше осигураници, односно преваре везане за штете и 3) преваре које се односе на послове непосредно повезане са пословима осигурања.

## **II. ИНТЕРНЕ ПРЕВАРЕ**

Под интерном преваром подразумева се превара у којој је укључен неко од запослених у одређеном ЛДО.

ЛДО треба да узме у разматрање факторе који одређују могућност настанка преваре. На пример, могућност настанка преваре је већа у институцијама које имају сложену организациону структуру, које се брзо развијају, воде политике награђивања и унапређења засноване на постигнутим резултатима, које су у процесу промене статуса (промена власника, руководства) и сл.

Најбројније интерне преваре су ситне крађе, док преваре са највишим износива најчешће укључују подмићивање запослених и ангажовање трећих лица.

ЛДО треба да идентификују и развију сигнале упозорења. Типични сигнали упозорења су: запослени остаје од касно на послу, избегава одморе и одаје утисак да је под сталним стресом; изненадне оставке вишег менаџмента; животни стандард запосленог је виши од очекиваног; изненадна промена стила живота запосленог; запослени има велику контролу и аутономију или се опире независној ревизији учинка; постојање конфликта интереса; жалбе клијената; недостатак документације; препознатљиве трансакције; раст трошкова без објашњења итд.

Превентивне мере су веома ефикасан начин контролисања ризика интерне преваре. Оне укључују: стварање организационе културе и система вредности који цени запослене са високим интегритетом и идентификацијом са друштвом и који скрећу пажњу колегама у случају неприкладног поступања; усвајање и промовисање упутства и препорука за етично понашање запослених; одржавање адекватног нивоа надзора над запосленима; проверу подесности запослених, као и кандидата; успостављање јасних граница одговорности и описа послова; повремену ротацију и обавезне одморе за места нарочито подложна преварама; елиминисање потенцијалног конфликта интереса; провере које врше друге особе; двоструки потиси („the four eyes principle“); успостављање ефикасне процедуре за чување посебно осетљиве имовине (новац, информациони систем итд.); успостављање јасних правила поступања у случају разоткривања интерне преваре, која укључују и пријаву надлежним државним органима и отказ.

Откривање интерне преваре представља допуну превентивним мерама и показује њихову ефикасност, а регуларно обављање интерне ревизије засноване на ризику представља ефикасан начин за њихово откривање. Такође ефикасни начини управљања ризиком преваре су и успостављање механизма поверљивог пријављивања и обелодањивање информација о могућим преварама.

## **II. ПРЕВАРЕ КОЈЕ ИЗВРШЕ ОСИГУРАНИЦИ, ОДНОСНО ПРЕВАРЕ ВЕЗАНЕ ЗА ШТЕТЕ**

Под преваром коју изврши осигураник, односно преваром везаном за штету подразумева се превара у вези с куповином или извршењем одређеног производа осигурања са неадекватним покрићем, односно исплатом.

Овај тип преваре може се учинити у сваком тренутку, почев од закључивања уговора, током трајања осигурања или приликом наплате штете, а може укључивати и лица која су ангажована на обради захтева.

Овај тип преваре најчешће се односи на пријаву непостојеће штете, прецењивање или лажно приказивање штете с циљем да осигурање покрије штету, намерно изазивање штете и сл.

ЛДО треба да процене подложност постојећих производа ризику преваре.

Превентивне мере започињу самим развојем производа и настављају се кроз успостављање (и периодичну ревизију) политике прихватања клијената (која садржи нпр. категоризацију очекиваних производ-клијент комбинација где је за сваку категорију развијено под којим условима се прихвата клијент и које мере се предузимају у циљу спречавања и откривања преваре). Поред тога, прихватање клијента се заснива на професионалној процени, искуству, провери ставки на листи сигнала упозорења, поређењу са сличим случајевима, провери у интерним и екстерним базама података и сл.

Уколико се процес прихватања клијента обавља преко заступника или посредника у осигурању, крајња одговорност је и даље на осигуравачу. У том смислу, друштва за осигурање треба да обезбеде да идентификацију и проверу клијената, као и процену ризика, обавља заступник или посредник, као и да су услови пословања са заступницима и посредницима у складу с политиком прихватања клијената. Такође, осигуравачи треба да прате усаглашеност пословања посредника и заступника са претходно наведеним принципима и да обезбеде приступ подацима на основу којих су заступници и посредници извршили идентификацију и проверу клијената, као и процену ризика.

Својим клијентима ЛДО треба да скрену пажњу на њихове обавезе, којима се утиче на спречавање преваре, као што су спречавање настанка и увећања штете, ажурно пријављивање штете, сарадња у току испитивања штете, овлашћивање осигуравача да процени штету пре оправке или замене ствари, односно накнаде штете и сл.

ЛДО треба да информишу своје клијенте (потенцијалне и постојеће) о својим политикама спречавања, откривања и уклањања узрока превара у осигурању, као и да размотре укључивање (нпр. у уговор о осигурању или друге документе), одредаба које указују на последице покушаја преваре у осигурању.

ЛДО треба да размотре квалитет и репутацију стручних лица ангажованих на процени штета (лекари цензори, инжењери и сл.).

ЛДО треба да успоставе и одржавају базу података у којој се евидентирају случајеви преваре. База података треба да садржи најмање податке о осигураницима, уговарачима осигурања, корисницима осигурања и другим лицима која су учествовала у обради захтева.

ЛДО треба да организују систем интерних контрола тако да поступак процене штета укључује професионалну процену засновану на искуству, проверу ставки на листи сигнала упозорења, поређење са сличим случајевима, провере у интерним и екстерним базама података, коришћење савремених информационих технологија, разговор са лицем које захтева накнаду штете и, по потреби, спровођење специјалне истраге.

### **III. ПРЕВАРЕ КОЈЕ СЕ ОДНОСЕ НА ПОСЛОВЕ НЕПОСРЕДНО ПОВЕЗАНЕ СА ПОСЛОВИМА ОСИГУРАЊА**

Под преварама које се односе на послове непосредно повезане са пословима осигурања подразумевају се преваре правних и физичких лица која се баве посредовањем, заступањем, утврђивањем и проценом ризика и штета, посредовањем ради продаје и продајом остатака осигураних оштећених ствари и пружањем других интелектуалних и техничких услуга у вези са пословима осигурања, где се превара односи на ЛДО или осигураника.

Имајући у виду да заступници и посредници у осигурању имају значајну улогу у дистрибуцији производа, преузимању ризика и обради штета, њихова улога је кључна у управљању ризиком преваре.

Најчешћи облици преваре укључују задржавање прикупљених премија или антидатирање полиса.

Најчешћи сигнали упозорења су: осигураник је са територије коју не покрива заступник/посредник; заступник/посредник има мали портфолио са високим премијама; плаћене премије и провизије су изнад просека; осигураник инсистира да се плаћање врши преко заступника/посредника; осигураника и заступника/посредника представља исто лице; постоји блиска повезаност између осигураника и заступника/посредника; уочљива су неочекивана кретања (нпр. високо учешће штета, раст продукције, учесталост замене полиса, висок ниво отказивања полиса, висок ниво нерешених штета); високо учешће полиса које су посебно погодне за превару (нпр. плаћена провизија је виша од прве плаћене премије, постоји доцња у плаћању, исплата штете је брзо након закључења полисе, идентификован је већи број превара, осигурава се ризична популација и сл.); заступник/посредник често мења адресу; промене у власничкој и руководећој структури заступника/посредника; бројне су жалбе; инсистира се да одређена лица буду укључена у обраду штете (нпр. сервис за поправку, процењивачи и сл.); заступник/посредник је у финансијској кризи; постојање конфликта интереса; обављање других нелегалних активности и сл.

Друштво за осигурање треба да се увери да заступник/посредник испуњава „fit&proper“ критеријуме и примењује адекватне мере предострожности, неопходне за сигурно обављање послова. Осим што друштво за осигурање треба да сарађује само са овлашћеним заступницима и посредницима, треба да: има и примењује писане процедуре за прихватање новог заступника/посредника; поседује писани споразум са заступником/посредником који омогућава обезбеђивање података потребних за управљање ризиком преваре, односно ефективне мере у случају да приступ тим подацима буде онемогућен; провери финансијско стање и референце заступника/посредника и сл.

### **IV. ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ**

Од осталих активности које подржавају спречавање и откривање превара у осигурању посебно су значајни: обука запослених, процедуре пријављивања сумњи на превару и размена информација између ЛДО.

#### *а) Обука запослених*

ЛДО треба да организују обуку за запослене у вези с преварама у области осигурања. Потребно је најмање организовати едукацију запослених који раде: у управи друштва; на уговарању осигурања, наплати или решавању штета; са заступницима и посредницима у осигурању; на развоју производа; на запошљавању новог кадра; на правним пословима; у интерној ревизији; на пословима који се односе на управљање ризиком преваре и на истрагама у вези с преварама. Такође, најмање, сви запослени треба да буду обавештени о процедурама и систему интерних контрола у области спречавања, откривања и уклањања узрока преваре у пословима осигурања.

#### *б) Процедуре пријављивања сумњи*

ЛДО треба да успоставе интерне процедуре које налажу запосленима да именованој (одговорној) особи пријаве сумњу на превару. У зависности од врсте преваре, одговорна особа може да буде члан вишег руководства или нпр. особа која је одговорна за управљање ризиком преваре или „compliance officer“.

Запослени треба да буду заштићени правним одредбама од одговорности за кршење било које забране одавања информација коју намеће уговор, или било који закон, пропис или административна одредба уколико пријаве сумњу у доброј вери, чак и ако нису тачно знали о којој је превари реч, и без обзира на то да ли је уопште било (покушаја) преваре.

ЛДО треба да успоставе правила којима се регулише чување докумената у вези с преваром. Ова правила треба да дефинишу критеријуме за одређивање које информације и случајеви се чувају и у ком периоду, приступ овим информацијама и мере којима се обезбеђује сигурност тих информација.

#### *в) Размена информација*

С обзиром на то да „преваранти“ могу, истовремено или у различитим временским периодима, да организују превару код више ЛДО, потребно је успоставити заједничку базу података, која би садржала информације о „преварантима“. Такође је пожељно на организован начин размењивати искуства која се односе на преваре у осигурању. Размену информација не треба ограничавати само на делатност осигурања, већ је пожељно финансијски сектор посматрати у целини.

\*  
\* \* \*

Одговорна, транспарентна и тржишно оријентисана друштва за осигурање, која послују на конкурентском и модерном тржишту и имају повољну пословну репутацију, циљ су који Народна банка Србије жели да постигне у области супервизије осигурања. Таква друштва за осигурање и такво тржиште осигурања ће нашим грађанима омогућити да добију квалитетну услугу осигурања од различитих врста ризика, али и да уносно пласирају слободна новчана средства, уз апсолутну сигурност у погледу заштите њихових интереса.

Народна банка Србије, као орган супервизије, неће контролисати друштва за осигурање у смислу примене ове смернице, али ће њена примена и разумевање допринети побољшању њиховог рада у другим областима које су предмет посредног и непосредног надзора и предупредити предузимање појединих мера надзора.