

Obvladovanje zavarovalniških goljufij pri avtomobilskem zavarovanju

Nuša Anna Hrustek, Tomaž Čas

Namen prispevka:

Družbene razmere in okoliščine so privedle do dokaj masovnega pojava (domnevnih) zavarovalniških goljufij in škode v zvezi z njimi, pri čemer so ta kazniva dejanja težko dokazljiva. Namen prispevka je predstaviti pojavne oblike zavarovalniških goljufij in posledice le teh, ki se kažejo predvsem v finančnem oškodovanju zavarovalnic in povišanju zavarovalnih premij, kar oškoduje druge zavarovance. Osredotočili smo se na zavarovalniške goljufije pri avtomobilskem zavarovanju, saj so te najpogostejše.

Metodologija:

Za potrebe prispevka je bila uporabljena deskriptivna metoda za obrazložitev pojmov s tega področja. Podatki so bili črpani iz strokovne literature domačih in tujih avtorjev, objavljenih strokovnih člankov in internetnih virov na to tematiko. Prav tako pa so bila v pomoč spoznanja, sklepi in stališča drugih avtorjev, za kar se je uporabila kompilacijska metoda.

Ugotovitve:

Škoda, ki jo povzročijo goljufije v Evropi, je velika, saj zavarovalnice na letni ravni izgubijo več kot 100 milijard evrov. Zavarovalnice se kljub pozornosti, ki jo posvečajo odkrivanju in preiskovanju goljufij, soočajo s težavo neuspeha v povezavi s sankcioniranjem in povračilom škode, zato bodo morale tudi v prihodnje posvečati dovolj pozornosti pri sklepanju, povračilu in sankcioniranju zavarovanj, saj se lahko kaj hitro znajdejo v vrtincu goljufij in prevar.

Izvirnost/pomembnost prispevka:

Prispevek je pomemben predvsem za tiste, ki lahko s sprejetjem določenih ukrepov odpravijo pomanjkljivosti slovenskega zavarovalniškega sistema. Ker prispevek prinaša nekaj novih pogledov k že obstoječim zbirkam znanja, bo v korist tudi tistim, ki že imajo določeno znanje s področja obravnavane tematike.

Ključne besede: zavarovalnica, zavarovalniške goljufije, obvladovanje goljufij, avtomobilsko zavarovanje

1 Uvod

Dr. Urbanc (1939) je pred več kot šestdesetimi leti dejal, da je »zavarovalništvo pri nas najbolj zanemarjena panoga, prava pastorka, bodisi v narodno gospodarskem pomenu bodisi v pogledu pravoznanstva«.

Raziskovalci na znanstveni, kot tudi na strokovni ravni v zadnjih letih širijo slovensko zavarovalniško bibliografijo, pri čemer opažamo, da največ pozornosti namenjajo odkrivanju goljufij, kar pa je le ena izmed aktivnosti procesa obvladovanja goljufij, ki ne zajema na celovit način tega obsežnega področja. Druge aktivnosti so prav tako pomembne, a so dandanes še vedno večinoma zapostavljene.

Z zavarovanjem se na ekonomskem in socialnem področju dosegajo pozitivni učinki, ob enem pa je zavarovanje izpostavljeno številnim zlorabam, katerih glavni vzrok je večinoma pridobitev protipravne premoženjske koristi. Poslovne goljufije, kamor uvrščamo zavarovalniške goljufije, so oblika gospodarskega kriminala, katerega kazniva dejanja so težko dokazljiva, sam proces povračila škode pa je lahko drag in dolgotrajen ter za zavarovalnico predstavlja visoko tveganje v primeru, da do povrnitve nastale škode ne pride.

Zavarovalniške goljufije, kot poseben družbeni fenomen, prinašajo razmeroma nizko tveganje za odkritje, javnost jih ne obravnava kot *“mala in se”*, zavarovalnice pa z goljufijami utrpijo veliko škode, posledično pa tudi zavarovanci in nacionalno gospodarstvo.

2 Zavarovalniške goljufije in njeni negativni učinki

Svenson (V Dvoršek, 2003) je gospodarski kriminal opredelil kot: *“kazniva ravnanja, ki se jih lotevajo storilci v okviru legalnega poslovanja organizacije, da bi si pridobili premoženjsko korist”*.

Kazniva dejanja gospodarske kriminalitete so v primerjavi z drugimi kaznivimi dejanji težavno zahtevnejša, časovno dolgotrajnejša in vsebinsko kompleksnejša (Meško, 2004), prav tako pa se od klasične kriminalitete razlikujejo v tem, da v večini primerov ta dejanja niso neposredno vidna, organizirane oblike pa so vedno bolj pogostejše (Dvoršek, 2003).

Zavarovalniške goljufije imajo med kaznivimi dejanji gospodarske kriminalitete posebno mesto, saj vodijo v področje goljufij, ki so visoko dobičkonosne. Za uspešno odkrivanje in preiskovanje teh kaznivih dejanj in kasnejše dokazovanje le-teh, je potrebno sodelovanje strokovnjakov s področja kriminalistike, prometne delinkvence, ekonomije in prava v najširšem pomenu besede.

Glede na trenutne razmere, interese zavarovalnic in posledice, ki jih bodo prinesla tovrstna dejanja, se o zavarovalniških goljufijah po svetu govori kot o *»kriminalu prihodnosti«*. Zavarovalništvo je s širšega družbenega vidika še vedno obravnavano kot *terra ignota* (Ivanjko, 2004). Javnost dejanje goljufanja dojema kot spretni manever, s katerim je posameznik pretental veliko premožno zavarovalnico, in ne kot resno kaznivo dejanje. Dejstvo pa je, da se stroški goljufij vedno prenesejo nazaj neposredno na končne potrošnike (Furlan, 2012). Na drugi strani pa je težavo predstavljala tudi odsotnost normiranja zavarovalniške goljufije kot kaznivega dejanja, saj je to omejevalo zmožnosti sankcioniranja določenih ravnanj, kar se je pokazalo tudi z uporabo argumentacije, da gre v vseh primerih uveljavljanja odškodnine s prijavo škodnega dogodka lahko le za civilnopravno razmerje in ne za kaznivo dejanje (Gregorič, 2009).

Slovenska pozitivna pravna zakonodaja namreč do leta 2008 zavarovalniške goljufije ni opredelila kot posebnega kaznivega dejanja. Tako je bila zavarovalniška goljufija do takrat urejena kot splošno kaznivo dejanje, ki je bilo opisano v 217. členu Kazenskega zakonika Republike Slovenije (Kazenski zakonik [KZ], 1994).

Zaradi potrebe po normiranju zavarovalniške goljufije kot posebnega kaznivega dejanja je bil leta 2008 sprejet Kazenski zakonik Republike Slovenije (Kazenski zakonik [KZ-1], 2008), kjer je zakonodajalec opredelil temeljni dejanski stan zavarovalne goljufije, ki pa sicer ne vsebuje tudi njegove kvalificirane oblike. Tako je bilo določeno posebno kaznivo dejanje zavarovalniške goljufije, kar pa je po oceni zavarovalnic pozitivno pripomoglo k večji učinkovitosti pri odkrivanju kriminalne dejavnosti na tem področju (Gregorič, 2009).

KZ-1 (2008) definira dejanje goljufije na naslednji način: »Spraviti koga z lažnim prikazovanjem ali prikrivanjem dejanskih okoliščin v zmotu ali ga pustiti v zmoti in ga s tem zapeljati, da ta v škodo svojega ali tujega premoženja kaj stori ali opusti, z namenom, da bi sebi ali komu drugemu pridobil protipravno premoženjsko korist«.

Dejanje zavarovalniške goljufije stori tisti, ki: »z namenom, da bi sebi ali komu drugemu pridobil protipravno premoženjsko korist, v zavarovalništvu ob sklenitvi pogodbe navede lažne podatke ali zamolči pomembne podatke, sklene prepovedano dvojno zavarovanje ali sklene zavarovalno pogodbo potem, ko je zavarovalni ali škodni primer že nastopil, ali lažno prikaže škodni dogodek« (KZ-1, 2008).

Pri čemer velja opozoriti na pravno in dejansko možnost, da se navidezno enako dejanje opredeli kot goljufija, ki je obravnavana po KZ-1, ali kot prevara, ki se obravnava kot civilni delikt po 49. členu Obligacijskega zakonika (Obligacijski zakonik [OZ - UPB1], 2007). To namreč vpliva na nadaljnji tek postopkov za ugotavljanje odgovornosti in povrnitev škode, ki je bila s samim dejanjem povzročena (Žnidarič, 2004).

Goljufija in prevara sta si bili podobni dejanji, katerih skupna značilnost je bila volja storilca (naklepno dejanje), razlikovali pa sta se v namenu, pregonu in odgovornosti (Žnidarič, 2004).

Posledice zavarovalniških goljufij so negativne, saj so zavarovalnice na račun večjih škod primorane zviševati zavarovalne premije, kar pa neposredno občuti celoten zavarovalni portfelj (Gregorič, 2009). V britanskem Insurance Fraud Bureau (2008) so izračunali, da njihovi zavarovanci zaradi goljufij v avtomobilskih zavarovanjih v povprečju plačujejo 50 £ višjo zavarovalno premijo. Podatki o obsežnosti zavarovalniških goljufij predstavljajo sivo polje, saj do danes še ni enotne informacijske baze podatkov vseh zavarovalnic in policije, vprašljiva pa je tudi pripravljenost zavarovalnice za zbiranje takšnih podatkov (Pejovič, 2004).

Škoda, ki jo povzročijo goljufije v Evropski uniji je velika, saj naj bi zavarovalnice po različnih ocenah izgubile zaradi goljufij med 3 % in 18 % odhodkov za škode (ABI, 2013, CAIF, 2013), to pa na letni ravni presega 100 milijard evrov. O škodah povzročenih slovenskim zavarovalnicam, še danes ne razpolagamo z zanesljivimi podatki (Žnidarič, 2004), tako naj bi po nekaterih ocenah v Sloveniji obseg goljufij letno znašal med 30 in 50 mio € (Optilab, 2013).

3 Goljufije pri avtomobilskem zavarovanju

Zavarovalniške goljufije se pojavljajo na različnih področjih, pri čemer je avtomobilsko zavarovanje za različne tipe goljufov izredno vabljivo, obenem pa je tudi ena izmed najbolj razširjenih oblik zavarovanja.

Statistika kaže, da je v avtomobilskem zavarovanju od 13 % do 23 % škodnih zahtevkov goljufivih ter 17 % do 27 % pa pretiranih, pri čemer to na letni ravni v Evropi pomeni za 18 milijard evrov škode. Samo zavarovalnice v Nemčiji imajo po podatkih njihovega zavarovalnega združenja (GDV - Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.) zaradi zavarovalniških goljufij okoli štiri milijarde evrov škode na leto, kar po posameznih deželah znaša od 2 do 10 % zbrane premije (Staniša, 2013).

Goljufije so zelo raznolike; zajemajo vse od napihnjenih škodnih zahtevkov s strani zavarovancev, ki so bili v resnici žrtve nesreč; goljufije s strani posameznikov, ki oddajo lažne zahtevke zaradi finančnih težav, pa do organiziranega kriminala, kjer večje število ljudi skrbno načrtuje lažno nesrečo ali krajo vozila (Derrig, 2002).

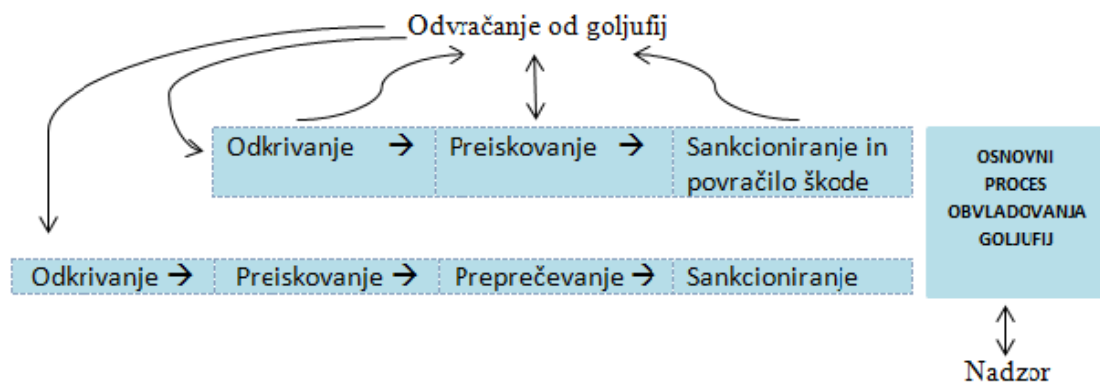
Derrig (2002) deli goljufije v avtomobilskem zavarovanju v naslednje razrede: nastavljena nesreča; oškodovanec ni vpleten v nesrečo; dva ali več zahtevkov za isto poškodbo; računi za storitve (mehanične ali zdravniške), ki niso bile opravljene; resnične poškodbe, ki niso nastale v nesreči; fiktivne poškodbe; zavajanje glede višine izpada dohodka in druga zavajanja glede materialnih dejstev.

Pri odkrivanju teh goljufij lahko preiskovalcem delo olajšajo indikatorji, kot so: visoki stroški popravil vozil, ki so bila udeležena v lažjih prometnih nesrečah, nesreča se zgodi v poznih večernih urah in ob slabih vremenskih pogojih, nesreča se zgodi kmalu po sklenitvi zavarovanja ali tik pred potekom zavarovanja, udeleženci nesreče so bili pregledani pri istem zdravniku, ipd. (Lamberger. 2004).

Cilj vsake zavarovalnice je učinkovito obvladovanje škod in stroškov, ki jih povzročajo zavarovalniške goljufije. Dokazovanje zavarovalniških goljufij na področju avtomobilskih zavarovanj pa je dolgotrajen in težaven postopek, ki po navadi temelji na izvedenskih mnenjih. Storilci so zaradi malega števila dokazanih primerov goljufij dodatno motivirani k nadaljnjim goljufijam (Lamberger. 2004).

4 Pristop k obvladovanju goljufij

Obvladovanje goljufij definiramo kot skupek dejavnosti, namenjenih celovitemu boju proti goljufijam, kjer gre za celovit proces, ki je sestavljen iz več aktivnosti. Te aktivnosti so *odkrivanje, postavljanje prioritet preiskovanja, preiskovanje, poravnava, povračilo denarja, sankcioniranje, odvratanje, preprečevanje, stalno izboljševanje in nadzor* (Furlan, 2012).



Slika 1: Aktivnosti obvladovanja goljufij in odnosi med njimi (povzeto po Furlan in Bajec, 2009).

4.1 Aktivnosti procesa obvladovanja goljufij

Aktivnosti procesa obvladovanja goljufij so medsebojno povezane in prepletene, pri tem pa obstajata dva osrednja procesa obvladovanja goljufij. Prvi proces, katerega se bomo dotaknili v prispevku tudi sami, predstavlja kurativo in vključuje aktivnosti odkrivanja, preiskovanja, sankcioniranja in povračila škode. Drugi proces je preventivni in vključuje poleg omenjenih aktivnosti tudi odkrivanje goljufije še preden se zgodi, cilj pa je preprečiti izplačilo škode goljufu (Furlan in Bajec, 2009).

Za nadaljevanje procesa se izpeljejo ustrezne sankcije, ki imajo učinek nadaljnega odvračanja od goljufij (Furlan in Bajec, 2009). Reaktivni del procesa sestavlja pet aktivnosti, ki so predstavljene v spodnji tabeli.

Tabela 1: Aktivnosti procesa obvladovanja goljufij (povzeto po Furlan, 2012).

Aktivnosti
Odkrivanje goljufij (ang. <i>fraud detection</i>)
Postavljanje prioritet (ang. <i>prioritization</i>)
Preiskovanje (ang. <i>investigation</i>)
Povračilo denarja ali poravnava (ang. <i>redress, mitigation</i>)
Sankcioniranje (ang. <i>sanctioning</i>)

Vsak proces se začne s poslovnim dogodkom, v primeru goljufij pri škodnih primerih je to prijava škodnega primera, v primeru goljufij pri sklepanju zavarovanj pa sklenitev zavarovanja oziroma povpraševanje po sklenitvi zavarovanj (Furlan in Bajec, 2009).

Prijavi oziroma sklenitvi zavarovanja sledi **odkrivanje (detekcija) goljufij**. Sumljive škodne zahteve lahko odkrijemo avtomatsko, s pomočjo naprednih računalniških sistemov za odkrivanje goljufij, ali ročno na osnovi opažanj cenilcev, likvidatorjev in drugih vpletenih v proces likvidacije škode. Cilj aktivnosti je poiskati znane oblike goljufij in odkriti vse sumljive škodne zahtevke.

Sledi aktivnost **postavljanja (določanja) prioritet**, s katero se škodnim zahtevkom postavi prioriteta preiskovanja, saj je vseh sumljivih zahtevkov po navadi preveč, kar onemogoča preiskovalcem, da bi se posvetili vsakemu posebej. Prioritete se lahko določijo glede na sumljivost, možnost izterjave in vrednost sumljivega primera. Cilj postavljanja prioritet je izmed vseh odkritih sumov izbirati najbolj perspektivne za preiskavo (Furlan, 2012).

Če škodni dogodek nima dovolj visoke prioritete, gre lahko ali takoj v izplačilo, bodisi v čakanje. Če odločitev glede škodnega dogodka lahko počaka, je smiselno počakati, če bo dogodek prišel dovolj visoko na prioriteto za preiskavo. Če se to zgodi, v preiskavi preiskovalec skuša pridobiti vsa relevantna dejstva in dokazno gradivo, ki omogoča, da se sum ali potrdi bodisi ovrže (Furlan, 2012).

Če preiskovalec (ročno ali avtomatsko) odkrije sumljivi škodni zahtevek, je treba primer raziskati. Cilj **preiskovanja** je ugotoviti, ali gre pri določenem sumu res za goljufijo ali ne. V okviru preiskave se za pripravo trdnega primera proti potencialnemu goljufu zbere ustrezno dokazno gradivo, ki sum podpre ali ovrže. Preiskovanje lahko vključuje pridobivanje dodatnih informacij, ki so potrebne za zbiranje zadostnega dokaznega gradiva. Tu gre lahko za ogled kraja dogodka in udeleženi vozil, zbiranje in obdelavo gradiva, pridobitev dokumentov in listin, povezanih z osebami in vozili iz različnih virov ipd.

V primeru odkritja goljufije je za zavarovalnico pomembno, da ukrepa in da si povrne škodo, ki ji je bila storjena. Sankcioniranje je izjemno pomembno tudi pri odvračanju javnosti od goljufij, pri čemer je treba razlikovati med sankcioniranjem in povračilom škode, saj se kazenski pregon ne zaključuje vedno s povračilom škode.

Prva aktivnost ukrepanja je tako **povračilo denarja ali poravnava**. Če je sum potrjen, je treba ustrezno ukrepati. V primeru, da škoda še ni izplačana, se izplačilo zadrži, če pa je bilo plačilo že izvedeno, je navadno potrebno ukrepati po sodni poti. Glede na ubrano taktiko sta cilja te

aktivnosti dva: uspešno in učinkovito doseči poravnavo in uspešno zadržati izplačilo oziroma doseči povračilo denarja (Furlan, 2012).

Del ukrepanja je tudi **sankcioniranje**, ki ima pomemben učinek na odvrčanje od goljufij, vendar slednje ni smiselno v vseh primerih. Običajno se zavarovalnice odločijo za sankcije le v primerih, ko povračilo denarja oziroma poravnava nista uspela, oziroma takrat, ko gre za večje goljufije. Cilji zavarovalnice pri sankcioniranju so: priprava uspešne kazenske prijave in pomoč policiji in tožilstvu pri doseganju želenega izida (Furlan, 2012).

5 Težave pri odkrivanju in preiskovanju ter ukrepi za uspešnejše obvladovanje zavarovalniških goljufij

V trendu, ko zavarovalne premije padajo, učinkovito in uspešno obvladovanje goljufij predstavlja nepogrešljiv prijem za izboljševanje kombiniranih količnikov zavarovalnic. Še posebej zaradi dejstva, da zaradi trenutne gospodarske in finančne krize, obseg zavarovalniških goljufij skokovito narašča.

Razlog, ki med drugim omogoča izvrševanje zavarovalniških goljufij, je pomanjkanje jasnih načel in usmeritev za delo na področju odkrivanja in preprečevanja zavarovalniških goljufij v poslovnih politikah zavarovalnic (Žnidarič, 2004), kakor tudi pri organih odkrivanja in pregona.

Načini izvrševanja kaznivih dejanj zavarovalniške goljufije se neprestano spreminjajo in dopolnjujejo v smeri onemogočanja njihovega odkritja. Na podlagi tega so zavarovalnice v boju proti goljufijam uspele doseči spremembo 154. Zakona o zavarovalništvu (Zakon o zavarovalništvu [Zzavar-UPB7], 2010), s čimer so dosegle možnost obdelave osebnih podatkov za namen ugotavljanja spornih okoliščin škodnega dogodka. Največja težava, ki se pojavlja pri preiskovanju zavarovalniških goljufij, ne predstavlja pozitivna pravna zakonodaja, temveč samo ne-sodelovanje javnega in zasebnega sektorja.

Zavarovalnice, kot pripadnice zasebnega sektorja na eni strani velikokrat niso pripravljene pokazati dokumentacij o pogodbah osumljenca, kar opravičujejo s poslovno skrivnostjo, ki je v poslovnem svetu ena izmed najbolj varovanih, kakor tudi s tajnostjo podatkov (Lamberger, 2004). Na drugi strani pa pogosto nimajo veliko interesa za prijavljanje goljufij organom odkrivanja in pregona, saj se lahko zgodi, da podatki o goljufijah, ki pridejo v javnost, negativno vplivajo na ugled zavarovalnice, kar ima lahko zanjo usodne posledice. Zavarovalnica bi med drugim lahko pomagala na način, da tožilstvu posreduje vse potrebne podatke in z njim deli vse informacije, ki so ji na voljo (Selinšek, 2004), odsotnost teh podatkov namreč posledično vodi v neučinkovitost kazenskega pregona, ki je kombiniran še s težko dokazljivostjo zavarovalniških goljufij.

Vzrok za porast zavarovalniških goljufij je tudi nepripravljenost ali nezmožnost javnega in zasebnega sektorja, da bi se organizirano in resneje spopadel s to vrsto kriminala, nezadostna specializacija detektivov, zavarovalniškega osebja in drugih vpletenih. Ob enem javnost velikokrat ni obveščena o uspešno rešenih primerih zavarovalniških goljufij, kar bi delovalo v smislu generalne prevencije. Javni in zasebni sektor bi k reševanju težave morala pristopiti proaktivno. Za zajezitev pojava zavarovalniških goljufij je potreben organiziran in učinkovit nastop vseh odgovornih nosilcev aktivnosti, potrebna je torej sinergija med javnim in zasebnim sektorjem. Potrebno je sodelovanje med zavarovalnicami ter med zavarovalnicami in policijo, pravosodnimi organi, mehničnimi delavnicami, zdravstvenimi ustanovami, družbo in drugimi vpletenimi, predvsem na področjih obveščanja, usposabljanja in izobraževanja. Zavarovalnice

so sicer v zadnjih letih storile korak naprej in marsikatera izmed njih je že ustanovila svoj oddelek za preiskovanje in preprečevanje goljufij.

Po poročanju analitske hiše Gartner lahko zavarovalnice v primeru uporabe računalniških rešitev za obvladovanje goljufij za 40 % zmanjšajo število goljufij. Računalniška orodja torej predstavljajo ključen prispevek pri reševanju te težave. Sprememba 154. člena Zakona o zavarovalništvu je omogočila, da se je na slovenskem trgu lahko pojavila računalniška rešitev, ki omogoča uporabnikom (zavarovalnicam) uspešno odkrivanje in preprečevanje goljufij. Ponudnikov računalniških rešitev, ki med drugim omogočajo odkrivanje najkompleksnejših organiziranih oblik zavarovalniških goljufij, je na svetovnem trgu kar nekaj, zato imajo zavarovalnice možnost, da preidejo z ročnega pregledovanja škodnih zahtevkov na avtomatsko, kar med drugim omogoča večje število obdelanih škodnih zahtevkov.

Ne nazadnje pa je potrebno, da zavarovalnice uvedejo širše aktivnosti na področju obvladovanja goljufij, kar lahko storijo z uvedbo lastnih izobraževanj ali udeležbo zaposlenih na izobraževanjih na področju obvladovanja zavarovalniških goljufij ter uvedbo kampanj, ki bodo ozaveščale tako zaposlene kot javnost o negativnih posledicah zavarovalniških goljufij.

6 Sklep

Goljufije se pojavljajo na najrazličnejših področjih, na primer v zdravstvu in zdravstvenem zavarovanju, pri uporabi kreditnih kartic, pri elektronskem poslovanju, kraji identitete, na to pa ni imuno niti avtomobilsko zavarovanje.

Gospodarski kriminal je v zadnjem času, predvsem tudi zaradi gospodarskega položaja, v katerem smo, v polnem razmahu, tako po svetu kot tudi v Sloveniji, zavarovalniške goljufije pa uvrščamo med poslovne goljufije, ki kot poseben družben fenomen, še niso zadovoljivo raziskane in o katerih se piše in razpravlja premalo. Ko govorimo o posledicah zavarovalniških goljufij z vidika škode, ki je povzročena zavarovalnicam in posledično celotnemu zavarovalnemu portfelju, govorimo o sivem polju, katerega višina škode je znatna in ni zanemarljiva.

Zavarovalniške goljufije zatorej niso samo stvar zavarovalnic samih, saj zadevajo tudi tiste, ki so posredno povezani s preprečevanjem in zmanjševanjem tovrstnih kaznivih dejanj. V boj proti zavarovalniškim goljufijam je treba poleg zavarovalnic vključiti tudi zavarovalna združenja, policijo in druge preiskovalne organe, ki jih zadeva to področje kakor tudi javnost.

Literatura

ABI. *Insurance fraud facts*. <http://www.abi.org.uk/Publications/28410.pdf> (pridobljeno 27.3.2013).

Coalition Against Insurance Fraud (CAIF). *Learn about fraud*, http://www.insurancefraud.org/learn_about_fraud.htm (pridobljeno 27.3.2013).

Derrig, R. A. (2002). Insurance Fraud. *The Journal of Risk and Insurance*, 69(3), 271–287.

Dvoršek, A. (2003). *Kriminalistična metodika*. Ljubljana: Visoka policijsko – varnostna šola.

Dvoršek, A. (2004). Kriminalistično strateški vidiki omejevanja zavarovalniških goljufij. V A. Dvoršek in L. Selinšek (ur.), *Goljufije v zavarovalništvu* (str. 49–59). Ljubljana, Maribor: Fakulteta za policijsko varnostne vede, Pravna fakulteta.

- Furlan, Š. (2012). *Metoda za zasnovo informacijskega sistema za obvladovanje zavarovalniških goljufij na osnovi metrik poslovne uspešnosti (doktorsko delo)*. Ljubljana: Fakulteta za računalništvo in informatiko.
- Furlan, Š. in Bajec, M. (2009). Celovit pristop k obvladovanju zavarovalniških goljufij. *Uporabna informatika*, 17(2), 72-78.
- Gregorič, J. (2009). Zavarovalniške goljufije. *Podjetje in delo*, 7, 1189-1195.
- Ivanjko, Š. (2004). Prevare v zavarovalništvu in civilnopravne posledice. V A. Dvoršek in L. Selinšek (ur.), *Goljufije v zavarovalništvu* (str. 77–88). Ljubljana, Maribor: Fakulteta za policijsko varnostne vede, Pravna fakulteta.
- Insurance Fraud Bureau. (2008). *Welcome to the UK's Insurance Fraud Bureau*, <http://www.insurancefraudbureau.org/> (pridobljeno 12.4.2013).
- Kazenski zakonik Republike Slovenije [KZ]. (1994). *Uradni list RS*, (63/94).
- Kazenski zakonik Republike Slovenije [KZ-1]. (2008). *Uradni list RS*, (55/08, 66/08).
- Lamberger, I. (2004). Zavarovalniške goljufije v Sloveniji : preiskovanje s policijskega zornega kota. V A. Dvoršek in L. Selinšek (ur.), *Goljufije v zavarovalništvu* (str. 107–126). Ljubljana, Maribor: Fakulteta za policijsko varnostne vede, Pravna fakulteta.
- Obligacijski zakonik [OZ - UPB1]. (2007). *Uradni list RS*, (97/07).
- Optilab. (2013). www.optilab.net (pridobljeno 12.4.2013).
- Meško, G. (2004). *Preprečevanje kriminalitete*. Ljubljana: Inštitut za kriminologijo.
- Pejovič, O. (2004). *Zavarovalniške goljufije*. Adriaticove novice, Adriatic, d.d., Koper, 2004.
- Selinšek, L. (2004). Kazenskopravni vidiki zavarovalniških goljufij - nekatera izhodišča. V A. Dvoršek in L. Selinšek (ur.), *Goljufije v zavarovalništvu* (str. 89–106). Ljubljana, Maribor: Fakulteta za policijsko varnostne vede, Pravna fakulteta.
- Staniša, A. (2013). *Zavarovalniške goljufije (diplomsko delo)*. Ljubljana: Fakulteta za varnostne vede.
- Urbanc, A. (1939). *Zavarovalno pravo*. Ljubljana: Samozaložba, Univerzitetna tiskarna in litografija, d.d.
- Zakon o zavarovalništvu [Zzavar – UPB7]. (2010). *Uradni list RS*, (99/10).
- Žnidarič, B. (2004). Goljufije v zavarovalništvu. V A. Dvoršek in L. Selinšek (ur.), *Goljufije v zavarovalništvu* (str. 9 –24). Ljubljana, Maribor: Fakulteta za policijsko varnostne vede, Pravna fakulteta.