

TARTU ÜLIKOOL  
Majandusteaduskond

Elisa Elias

**POTENTSIAALSED MEETMED  
KAHJUKINDLUSTUSKELMUSTE TUVASTAMISE  
TÕHUSTAMISEKS**

Juhendaja: lektor Mark Kantšukov

Tartu 2015

Soovitan suunata kaitsmisele .....

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud “ “.....2015. a.

Rahanduse ja majandusarvestuse õppetooli juhataja prof Toomas Haldma

.....

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

(töö autori allkiri)

## SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	4
1. KAHJUKINDLUSTUSKELMUSTE TUVASTAMISE TEOREETILINE KÄSITLUS .....	7
1.1. Kahjukindlustusalaste kelmuste majandusteoreetiline käsitlus.....	7
1.2. Kindlustuskelmuste tagajärjed kindlustusvõtjale, -andjale ja ühiskonnale .....	20
1.3. Kahjukindlustuskelmuste vastase tegevuse võimalused varasemate uuringute tulemuste põhjal .....	28
2. KAHJUKINDLUSTUSKELMUSTE TUVASTAMISE VÕIMALUSED EESTIS – EMPIIRILINE ANALÜÜS.....	35
2.1. Kaasaegsete lähenemiste rakendamine kindlustuskelmuste tuvastamisel – välisriikide praktika.....	35
2.2. Eesti kindlustusturu analüütiline ülevaade .....	42
2.3. Andmed ja meetodika .....	46
2.4. Eestis toimepandud kindlustuskelmuste statistiline analüüs .....	51
2.5. Intervjuude ja küsitlusuuringu tulemused .....	64
2.6. Järeldused ja ettepanekud .....	72
KOKKUVÕTE.....	79
VIIDATUD ALLIKAD .....	85
LISAD .....	90
Lisa 1. Intervjuude küsimused .....	90
Lisa 2. Ankeetküsimustik.....	91
Lisa 3. Kahjukäsitlejate hinnangud .....	93
ZUSAMMENFASSUNG.....	97

## SISSEJUHATUS

Kindlustuskelmused on sama pika ajalooa nagu kindlustustegevuski. Sellest hoolimata vaadeldi kindlustuspettusi väga pikka aega möödapääsmatu kuluallikana, millele erilist tähelepanu ei pööratud. Sellist suhtumist oli võimalik lubada aga ainult seni, kuni kindlustuspettustest tekkinud kahju moodustas üldises tulude ja kulude arvestuses tagasihoidliku osa. Nüüdseks on olukord märgatavalt muutunud – erinevates käsitlustes leitakse, et ligikaudu 10% kindlustushüvitistest on kindlustuskelmused (Derring 2005:274; Viane, Dedene 2004: 318; Crash for Cash 2013: 5).

Kindlustuskelmidele on loodud suhteliselt soodne tegutsemise keskkond, sest ühiskonna neutraalne suhtumine on kaasa toonud olukorra, mil enamik inimestest ei käsitle kindlustuspettust kriminaalse teona. Inimeste ükskõiksus tugineb seisukohale, et kindlustuse petmine on igati põhjendatud teguviis arvestades otseste ohvrite puudumist ja kõrgeid kindlustuspreemiaid.

Kindlustuskelmuste sooritamisel mängib ühiskondliku suhtumise kõrval aga veelgi suuremat rolli kelmide kõrge karistamatuse tunne. See tuleneb eelkõige keerulisest tuvastamise ja tõestamise protsessist, mistõttu jõuavad kindlustusseltside sisemenetlusest kaugemale väga vähesed juhtumid<sup>1</sup>. Selline situatsioon, mil sanktsioonide ilmnemise tõenäosus on väga väike, suurendab aga veelgi inimeste huvi kindlustuskelmuses osalemiseks.

Olukord, mil ebaseaduslik ja -eetiline käitumisviis on erinevate osapoolte poolt soositav, ei ole kindlasti aktsepteeritav. Kindlustuskelmustega kaasnevad kõrged majanduslikud ja sotsiaalsed tagajärjed nii ausatele kindlustusvõtjatele, kindlustusandjatele kui ka ühiskonnale tervikuna, mistõttu on tegemist olulise ning lahendamist vajava probleemiga.

---

<sup>1</sup> Eesti riiklikus statistikas on registreeritud vaid ligikaudu 13% tegelikult toimunud kelmustest

Käesoleva magistritöö eesmärgiks on leida võimalusi kindlustuskelmuste paremaks tuvastamiseks suurendades sel moel kindlustuskelmuste avastamise sagedusust. Seejuures keskendutakse kahjukindlustuskelmustele, sest Eesti Kindlustusseltside Liidu poolt kogutud statistika kohaselt on 90% kelmustest seotud kahjukindlustusega. Nii Eestis kui ka enamikes teistes riikides domineerivad liiklus- ja sõidukikindlustuskelmused.

Eesmärgini jõudmiseks on autor püstitanud järgnevad uurimisülesanded:

- anda ülevaade kindlustuskelmusi selgitavatest majandusteoreetilistest kontseptsioonidest;
- hinnata kindlustuskelmustega kaasnevaid sotsiaalseid ja majanduslikke tagajärgi kindlustusvõtjatele, -andjatele ning ühiskonnale;
- analüüsida võimalusi kindlustuskelmuste tõhusamaks ennetamiseks ning tuvastamiseks;
- koguda andmeid Eestis aset leidnud kindlustuskelmuste kohta;
- viia läbi küsimustik ja teostada intervjuud Eesti kindlustusseltside kahjukäsitlejate seas, et selgitada välja kindlustuskelmuste menetlemisega seotud kitsaskohad ja arengusuunad;
- selgitada välja, millised tegurid soodustavad ning takistavad kindlustuskelmuste sooritamist ja tuvastamist;
- välja pakkuda lahendused ja võimalused kindlustuskelmuste efektiivsemaks ennetamiseks ja tuvastamiseks põhinedes Eesti kindlustusturu spetsiifikale ja arengule.

Magistritöö koosneb teoreetilisest ja empiirilisest osast. Teoreetilises osas avatakse kindlustuskelmuste teoreetiline tagapõhi, analüüsitakse kindlustuskelmuste tagajärgi erinevatele osapooltele ning otsitakse võimalusi kindlustuskelmuste efektiivsemaks ennetamiseks ning tuvastamiseks. Teoreetiline materjal põhineb eelkõige teadusartiklidel ja muul erialasel kirjandusel. Siiski tuleb nentida, et teoreetilisi teadusartikleid kindlustuskelmuste kohta on kirjutatud suhteliselt vähe, mistõttu võetakse vaatluse alla ka praktilisema suunitlusega artiklid. Töö teoreetilise osa ülesandeks on välja selgitada, millised tegurid soosivad ja pärsivad kindlustuskelmusi, et sellele tuginedes leida

võimalusi kindlustuskelmuste vähendamiseks ning analüüsida kindlustuskelmuste tuvastamise võimalusi.

Empiirilises osas keskendutakse Eesti kindlustusturu spetsiifikale ning analüüsitakse kindlustuskelmuste ulatust, mõju, tegelikke tagajärgi ning võimalusi kelmuste piiramiseks. Selleks kogutakse nii statistilisi andmeid (Eesti Kindlustusseltside Liidu uuringu tulemused) kui ka kindlustusseltside kahjukäsitlejate hinnanguid (ankeetküsimustik). Vastuseid illustreeritakse kindlustuskelmustega tegeleva advokaadibüroo esindaja ja suurimate kindlustusseltside kahjukäsitlejate intervjuude tulemustega (Ergo, If, Salva, Sorainen).

Autor tänab enda juhendajat, uurimuses osalenud kindlustusseltside ja advokaadibüroo esindajaid ning Eesti Kindlustusseltside Liitu.

# 1. KAHJUKINDLUSTUSKELMUSTE TUVASTAMISE TEOREETILINE KÄSITLUS

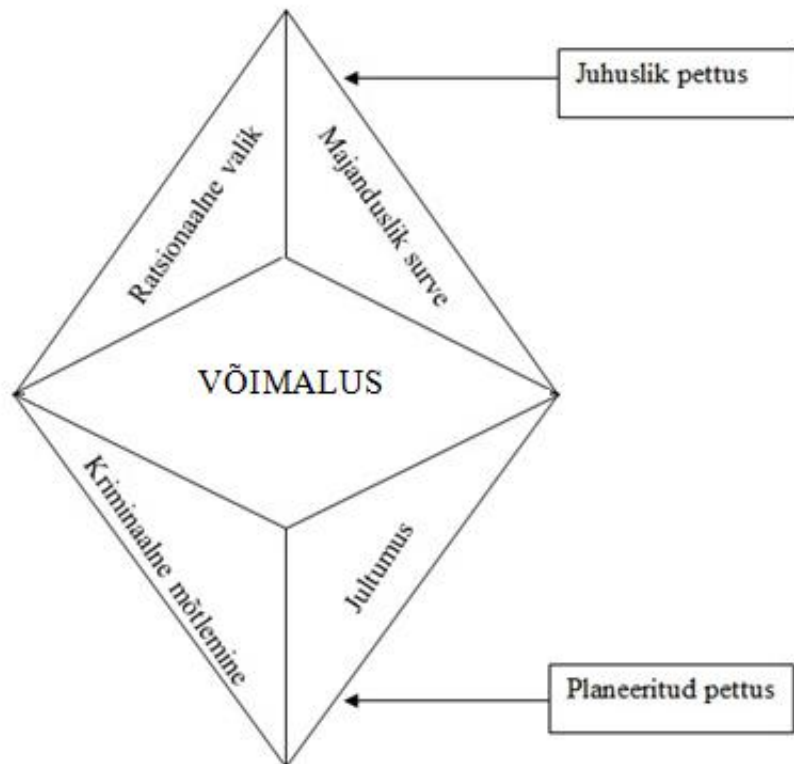
## 1.1. Kahjukindlustusalaste kelmuste majandusteoreetiline käsitlus

Kindlustuskelmuste näol on tegemist probleemiga, mis on kindlustusturgu iseloomustanud selle algusaegadest peale. Informatsiooni asümmeetria tõttu on kindlustusvõtjate käsutuses enamasti kindlustusandjast rohkem informatsiooni ning nad omavad sellest tulenevalt mitmesugused võimalusi potentsiaalse suurema tulu teenimiseks.

Sõltuvalt kindlustuskelmuse olemusest on võimalik analüüsida pehmeid (*soft fraud*, *opportunistic fraud*) ja raskeid (*hard fraud*) kuritegusid. Pehmet kuritegu seostatakse tavapäraselt väikeste pettustega, mille sooritajaks on kuritegeliku taustata inimene. (Viaene, Dedene 2004: 316) Seetõttu käsitletakse tihti pehmeid kuritegusid ebaeetilise, mitte kriminaalse käitumise ilmingutena ning nende lahendamine jääb enamasti kindlustusandja kanda (Tennyson 2008: 1183). Seda, milline käitumine täpselt pehme kindlustuskelmuse alla kvalifitseerub, ei ole küll üheselt defineeritud, sest erinevad riigid ja institutsioonid ei lähtu samadest näitajatest, kuid on üheselt selge, et tegemist on ette kavatsemata kuriteoga. Seevastu on raske kuriteoga tegemist siis, kui inimesed on selle eelnevalt selgelt läbi mõelnud ning teavad oma teo vastuolust seadustega. (Viaene, Dedene 2004: 316)

Nii kergete kui ka raskete kuritegude sooritamise eelduseks on sobiva võimaluse olemasolu, kuid ülejäänud ajendid, mis suunavad kelmust sooritama, on erinevad (vt joonis 1). Kelmuste kolmnurga (*The Fraud Triangle*) kontseptsiooni kohaselt on planeeritud pettuses osalevatele kelmidele omane teatav kriminaalne mõtlemine ja jultumus, kuid juhuslikke kelme motiveerib majanduslik kasu. Lisaks on väga suureks erinevuseks

asjaolu, et juhuslikud kelmid analüüsivad teo tagajärgi ning teevad kelmuses osalemise otsuse põhinedes ratsionaalsele valikule (Dorminey *et al.* 2012: 558).



**Joonis 1.** Juhuslike ja planeeritud pettuste toimepanemise ajendid (Dorminey *et al.* 2012: 568).

Erinevad teooriad, mida autor käesolevas töös käsitleb, analüüsivad eelkõige pehmeid kuritegusid. Peamiseks põhjuseks on juhuslike kuritegude kõrgem esinemissagedus ning suuremad kaasnevad kulud (Tennyson 2008: 15). Pehmete kuritegude suurema osatähtsuse tõttu on nende tõkestamisele ja tuvastamisele viimastel aastatel aina rohkem tähelepanu ja ressursse suunatud (Vianne, Dedene 2004: 19).

Suurimat rolli kindlustuskelmuste sooritamisel mängib ratsionaalse valiku teooria (*rational choice theory*), sest iga kuriteo keskmes on valik, kas kuritegu tasub sooritada või mitte. Kuigi traditsioonilises kriminoloogias eeldatakse, et kurjategijad teevad oma otsuseid eelkõige keskkonnast ja eelistustest sõltuvalt, põhinetakse valgekraede pettusi (*white collar crime*) analüüsidest aina enam loogikale, et kurjategijad teevad oma valikuid ratsionaalsest valikust lähtuvalt. Potentsiaalsed kurjategijad lähtuvad otsuste tegemisel võimalikust riskist, vahelejäämise tõenäosusest ning oodatavast kasust. Seega



teostavad kriminaalid kulu-tulu analüüsi (*cost-benefit analysis*). (Geason, Wilson 1988: 5)

Lähtuvalt ratsionaalse valiku teoriast, saab inimene vabalt valida erinevatele asjaoludele põhinedes, kas kuritegu sooritada või mitte. Samuti on oluline, et kuriteo sooritamise motivatsioon ei ole konstantne või väljaspool kontrolli ning see sõltub potentsiaalsete tulude ja kulude tasemest. Ratsionaalse valiku teooria eeldusteks on kindlustusvõtjate homogeensus ja riskineutraalsus. Lisaks on kurjategija teadlik, et pettuse õnnestumise korral saavutab ta teatud tulutaseme ( $\gamma \in R^+$ ), kuid ebaõnnestumine toob kaasa trahvi (kuid see ei ole lisatulu ega hüvitis kindlustusandjale). (*Ibid.* : 5)

Eeldame, et kindlustusvõtjal on võimalus saada kindlustuskelmusest tulu ( $W_1$ ) selle õnnestumise korral ning kahju ( $W_2$ ) vahelejäämise korral.

Oodatav rahaline kasu (*Ibid.*: 5):

$$(1) \quad E(V) = p_1 \times W_1 + p_2 \times W_2,$$

kus  $p_1$  – kindlustuskelmuse õnnestumise tõenäosus,

$p_2$  – kindlustuskelmuse ebaõnnestumise tõenäosus

$W_1$  – tulu kindlustuskelmusest

$W_2$  – kahju kindlustuskelmusest (trahvi suurus)

Kuna  $p_1 + p_2 = 1$  saame oodatava kasulikkuse kirjutada järgmiselt (*Ibid.*: 6)

$$(2) \quad E(U) = (1 - p) \times U(W_1) + p \times U(W_2),$$

kus  $U(W_1)$  – kasulikkus kindlustuskelmuse õnnestumise korral

$U(W_2)$  – kasulikkus kindlustuskelmuse ebaõnnestumise korral

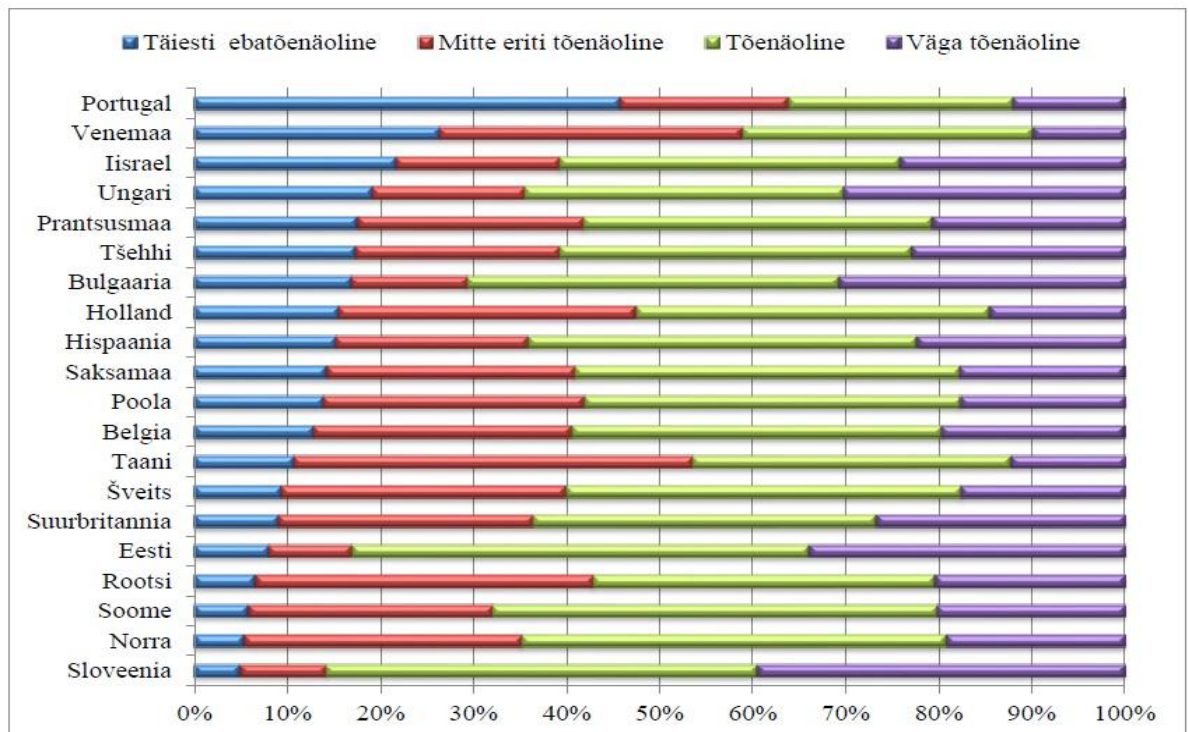
Kindlustusvõtja sooritab pettuse, kui oodatav kasu on kindlustuspettusest on positiivne ning suurem kui trahvi negatiivne väärtus.

$$(3) \quad (1-p) \times U(W_1) \succ p \times U(W_2)$$

Karistus avastamise korral (trahv) ning vahelejäämise tõenäosus on peamised faktorid, mis mõjutavad kelmuse sooritamise atraktiivsust.

Bennetti (1986) on aga seisukohal, et on väga ebatõenäoline, et ratsionaalse valiku teooria suunaks ausat inimest kuritegu sooritama. Küll aga mõjutab nimetatud teooria neid inimesi, kes ei ole täielikult ausad ega ka täielikult ebaausad. (Geason, Wilson 1988: 5) Selliseid inimesi, kelle otsus sõltub erinevatest asjaoludest ja on seetõttu mõjutatav on aga elanikkonnast ligikaudu pool ning ülejäänud moodustavad raskesti mõjutatavad (täiesti ausad, täiesti ebaausad) inimesed (Pickett, Pickett 2003: 47).

Kuna enamik kindlustuskelmustest on sooritatud juhuslikult, on väga oluline tegeleda kindlustuskelmuste vastase tegevusega ning suurendada potentsiaalseid kulusid ning vahelejäämise tõenäosust. Mida madalam on vahele jäämise risk, seda suurem on tõenäosus, et ratsionaalselt mõtleval kindlustusvõtjal otsustab kindlustuskelmuse kasuks. Paraku peetakse vahelejäämise tõenäosust Eestis väga madalaks (vt joonis 2).



**Joonis 2.** Inimeste hinnang kindlustuskelmusega vahelejäämise tõenäosusele (Euroopa Sotsiaaluuring 2010-2012, viidatud Lega 2013: 32 vahendusel).

Lisaks vahelejäamise madalale tõenäosusele tuleb tõdeda, et kindlustuskelmusega kaasnevad kulud on enamikes Euroopa riikides üsna väikesed. Tavapärast on kindlustuskelmi ainsaks kaotuseks rikutud vara ning täiendavaid karistusi rakendatakse harva. Põhjus tuleneb eelkõige keerukast tõestamise protsessist, sest kindlustusandja peab suutma kinnitada, et tegemist oli selge ja tahtliku teoga, mida sooritades rikuti seadust ning saadi materiaalselt kasu (Derring *et al.* 2006: 116). Kuna kindlustusandjad on siiski kasumit maksimeerivad ettevõtted, ei ole just seetõttu enamikel kindlustusandjatel huvi kindlustuskelmi kohtusse anda.

Hoolimata oma laiast kasutusest, ei anna ratsionaalse valiku teooria siiski täielikku pilti inimese käitumisest. Inimese valikut mõjutavad veel mitmed tegurid - minevik, tuleviku ootused, otsesed ja kaudsed karistused, teiste inimeste käitumine jpm. Erinevaid aspekte võtab arvesse sotsiaalse õppimise teooria (*social learning theory*). (Akers 1990: 654) Sotsiaalse õppimise teooria kohaselt on inimeste tegevus väga suures seoses neid ümbritsevate inimeste tegevusest. Mida rohkem inimesed enda ümber kuritegevust näevad ja kogevad, seda rohkem nad õpivad seda tundma ning tõenäoliselt leiavad sellele teatud olukordades rohkem õigustust. Sotsiaalse õppimise teooria väidab, et kriminaalne käitumine on õpitud läbi keerulise interaktsiooni inimese psühholoogiliste (kognitiivse/emotsionaalse/isiksuse) ja bioloogilise faktorite ning keskkonna tegurite vahel. Antud kriminaalses mudelis võib eristada nelja olulisemat faktorit, mis viivad inimese kuritegeliku käitumiseni – kriminaalne ajalugu, antisotsiaalne isiksus, antisotsiaalsed hoiakud ja sotsiaalne toetus kuriteole. Lisaks neile neljale eristatakse ka vähemolulisi, kuid siiski asjakohaseid tegureid nagu näiteks madal haridustase ja vähene tööga hõivatus, kriminaalne suhtevõrgustik, sõltuvusainete liigtarvitamine jne. (Kinnipeetavate sotsiaalmajanduslik...2002) Selline mudel kinnitab, et kuigi inimesed teevad valikuid ratsionaalselt, siis avaldab neile siiski väga suurt mõju ühiskonnas leviv suhtumine. Seega on oluline muuta suhtumist kindlustuskelmustesse ja vähendada tolerantsust, sest just sel moel on võimalik pidurdada kelmuste kasvu.

Kindlustusturgu iseloomustab olukord, kus üks osapool (kindlustusvõtja) omab teisest lepingu osapoolast (kindlustusandja) märkimisväärselt rohkem informatsiooni. Tihti ei ole kindlustusandjal võimalik sündmusega kaasnevaid asjaolusid tõestada või kujuneb tegevus põhjendamatult kalliks. Eriti levinud on selline olukord varakindlustuse puhul,

sest kindlate asjaolude välja selgitamine võib osutuda väga keeruliseks või võimatuks. Sellises situatsioonis tõuseb esile moraalirisk, mis väljendab olukorda, mil oodatav kahju (õnnetuse tõenäosus või kahju määr) ei ole eksogeenne, vaid sõltub teatud kindlustusvõtja otsustest. Inimesed, kellel ei kaasne negatiivsete sündmustega isiklikku majanduslikku vastutust, kipuvad liigselt riskima ning õnnetusega kaasnevaid asjaolusid mõjutama. Mida väiksem on kindlustusvõtja omaosalus, seda suurem on kliendi huvi sündmusi mõjutada ning seda kõrgem on kindlustusandja risk. (Spindler *et al.* 2013: 784)

Kindlustuskelmuste ja moraaliriski seost on analüüsinud mitmed kindlustus- ja mikroökoonoomika teadlased. Sealhulgas Arrow (1963, 1968), Pauly (1968, 1974), Holmstrom (1979) ja Shavell (1979). Lisaks on mitmed lepinguteooriat käsitlenud autorid analüüsinud moraaliriski probleemi, sealhulgas näiteks Shavell (1979), Grossman, Hart (1983), Holmstrom, Milgrom (1987, 1991), Kojima, Okura (2008). (Okura 2012: 121)

Kindlustuskelmuste analüüsimisel saab vaadelda kahte moraaliriski liiki – *ex ante* ja *ex post* moraalirisk. Tegemist on nii psühholoogiliselt kui ka teoreetiliselt erinevate petmise skeemidega. Nimetatutest esimene sooritatakse enne reaalselt õnnetusjuhtumit, teine pannakse aga õnnetusjuhtumine järgselt toime. (Wolferen *et al.* 2013: 18)

Kindlustuskelmuste ja moraali riski analüüsimisel seame eelduseks, et inimese tegevusel on kaks võimalikku väljundit – õnnetusse mitte sattumine ( $Y_0$ ) või õnnetusse sattumine ( $Y_1$ ) Õnnetusse sattumise tõenäosus on seoses inimese jõupingutustega õnnetuse ärahoidmiseks. Kindlustusselts saab küll vaadelda, kas õnnetus toimus või mitte, küll aga puudub tal ligipääs informatsioonile, kas inimene üritas õnnetust vältida või mitte. (Okura 2012: 132)

Õnnetusse sattumise ja õnnetusse mittesattumise väljundid on järgmised (Shavell 1979: 543):

$$(4) \quad Y_0 = w$$

$$(5) \quad Y_1 = w - d,$$

kus  $w$  – inimese heaoluõnnetusse mittesattumise korral

$d$  – õnnetusega kaasnevad kulud

Kui inimene on aga kindlustatud, on ta olukorras, mil õnnetuseta maksab ta küll preemiat, aga õnnetuse korral saab ta hüvitist. Tegemist on peamise asjaoluga, mis mõjutab inimese motivatsiooni õnnetust ära hoida – kui kaasnevad kulud jäävad kellegi teise kanda, ei ole inimesel otsest huvi õnnetust ära hoida.

$$(6) \quad Y_0 = w - \beta$$

$$(7) \quad Y_1 = w - d + \alpha,$$

kus  $\alpha$  – hüvitis õnnetuse korral

$\beta$  – kindlustusseltsile makstav hüvitis

Võttes arvesse inimese erinevaid otsuseid õnnetust vältida või mitte, saame kirjutada inimese oodatava kasulikkuse moraaliriski arvestades järgmiselt:

$$(8) \quad E(U) = (1 - p^j)U_0^j(Y_0) + p^jU_1^j(Y_1),$$

kus  $p^j$  – tõenäosus õnnetusse sattumiseks, kui jõupingutuste tase õnnetuse vältimiseks on  $j$

$U_0^j$  – inimese kasulikkus jõupingutuse  $j$  juures kui õnnetus ei juhtunud.

$U_1^j$  – inimese kasulikkuse funktsioon jõupingutuse  $j$  juures kui õnnetuse toimumise korral

Esimene pool valemist väljendab inimese kasulikkust siis, kui õnnetus ei juhtu ning teine pool olukorda, mil õnnetus juhtub. *Ex ante* kindlustuskelmus tulenebki asjaolust, et kindlustus vähendab inimese motivatsiooni kahju vältida. Mida väiksemad on õnnetusega kaasnevad kulud, seda kõrgem on tema motivatsioon õnnetusse sattumise tõenäosust mitte vähendada.

*Ex ante* kindlustuskelmust võib kirjeldada järgmise näitega: kui autoga õnnetusse sattumise tõenäosus on näiteks järgmise aasta jooksul 5% ning sellega kaasnevad kulud on 1000 eurot, on oodatav kahju 50 eurot. Kuna majandusteooria eeldab, et inimesed on enda kasulikkuse maksimeerijad, üritavad nad alati leida optimaalset käitumisviisi.

Eeldame, et antud näites on optimaalne tase 50 eurot. Seega kui muutub õnnetusse sattumise tõenäosus või kaasnevad kulud, muudab inimene oma käitumist sel määral, et oodatav kahju oleks ikka optimaalsel tasemel (50 eurot). Kui kindlustusvõtja on sõlminud lepingu, kus omavastutus on 10%, kahanevad kulud 1000 eurolt 100 euroni. Oodatav kahju on sel juhul ainult 5 eurot. Kuna kasumit maksimeerivale inimesele ei pakuks selline olukord rahuldust, kasvaks ta motivatsioon oma auto n-ö halvasti kohtlemiseks, et kasvaks õnnetusse sattumise tõenäosus ning jõutakse taaskord optimaalsele tasemele. (Wolferen *et al.* 2013: 17) Autor on seisukohal, et selline olukord suurendab kindlasti inimeste riskimise taset, kuid seda on võimalik vähendada lepingusse pandud piirangutega. On loomulik, et kui õnnetus juhtus inimese enda süül, peaks selle tagajärjel kasvama inimese tulevikus makstavad kindlustuspreemiad. Kui inimene teab, et õnnetusega kaasnevad kõrgemad maksed, väheneks tõenäoliselt ka vastutustundetu liiklemise kultuur. Uurimused on tõestanud, et sellised lepingud, mille korral kindlustusmaks teatud juhtudel väheneb (õnnetusi ei ole olnud) ja teatud juhtudel tõuseb (*bonus-malus contracts*), on klientide meelest ausamad ning nendega kaasneb väikesem kindlustuskelmuste tase. (Lammers, Schuller 2009: 4) Vastupidiseks võiks olukord kujuneda aga siis, kui selline kindlustusandja poolne suhtumine tekitaks klientides trotsi ning suurendaks arvamust, et kindlustusandjate peamiseks eesmärgiks on vaid rikastumine. Nagu eelnevalt mainitud, suurendab aga ühiskondlik trots veelgi kindlustuskelmusi.

*Ex post* kindlustuskelmuse korral esitatakse liialdatud või fiktiivseid nõudeid. Sarnaselt *ex ante* kindlustuskelmusega soovitakse saavutada optimaalne oodatavate kulude tase. Kuna tegemist on kindlustuskelmusega, mis leiab aset pärast õnnetusjuhtumi toimumist, ei ole võimalik muuta õnnetuse juhtumise tõenäosust ning klient mõjutab õnnetusega kaasnevaid kulusid. (Wolferen *et al.* 2013: 19)

Moraaliriski käsitlemise puhul on väga keeruline leida ühest vastust, kas tegemist on ebamoraalse tegevusega või mitte. Paljud majandusteadlased on seisukohal, et ratsionaalne käitumine on kasulik, kuna viib optimaalsete tulemusteni. Loomulikult ei jaga kindlustusandjad sama seisukohta ning on veendunud, et kahjude suurendamine ei ole õigustatud lihtsalt sellepärast, et see kliendile odav on. (*Ibid*: 21) Töö autor on samuti seisukohal, et kindlustuse eesmärk on minimeerida kliendi riske ning vähendada

suuri kaotusi ootamatute sündmuste ilmnemise korral. Kui tegemist on aga liialdatud või välja mõeldud pettusega, ei saa sündmust liigitada ootamatuks sündmuseks. Kui inimene oma tegevusega tahtlikult kahju summale mõju avaldab, ei ole enam tegemist õnnetusega.

Erinevate kelmuste analüüsimisel oli eelnevalt levinud arvamus, et kuritegelik käitumine on pigem personaalne ning tingitud inimese minevikust. Siiski on viimastel aastakümnetel suhtumine märgatavalt muutunud. Mõistet olukorrapõhine ennetus kuritegevuses (*situational crime prevention*) hakati analüüsima juba 1940. aastate lõpus, mil Edwin Sutherland (1947) väitis, et kuriteod jagunevad kaheks. Neist esimesed on ajaloolised ning on tingitud inimese varasematest tegudest ja käitumisest. Teise kategooria moodustavad aga olukorrapõhised kuriteod, mis on tingitud inimest ümbritsevast keskkonnast. Olukorrast tingitud lähenemist ignoreeriti siiski kuni seitsmekümnendateni, kuid siis leiti selles teoorias üha enam selgust ja loogikat. Näiteks Michael Gottfredson ja Travis Hirschi väitsid, et kuigi teatav kriminaalsus on oluline eeldus, ei ole see üksinda piisavaks tingimuseks kuriteo sooritamiseks. (Geason *et al.* 1988: 5) Erinevaid psühholoogilisi tegureid võib pidada küll tähtsateks, kuid pettuste toimepanemisel ei ole tegemist ammendava põhjusega (Duffield 2001: 2). Ka asjaolu, et juhuslikud kuriteod on palju levinumad, kinnitab, et eetilised tavad, hoiakud ja psühholoogilised aspektid on väga olulised elemendid kindlustuskelmuste analüüsis (Tennyson 2008: 15). Olukorrast tingitud kuritegevuse teooria on tugevalt seotud teiste teooriatega – rutiinse tegevuse teooriaga (*the routine activity theory*) ning kuritegevuse mustri teooriaga (*the crime pattern theory*).

Rutiinse tegevuse teooria on tänapäeval üks peamisi ja mõjukamaid kriminoloogia teooriaid. Nimetatud teooria fookuses on kolm elementi: potentsiaalne õigusrikkuja, sihtmärk ning puudulik kontroll/järelvalve. Rutiinse tegevuse teooria ei võta seejuures uurimise alla ainult kuriteoga otseselt seotud asjaolusid (kus ja millal juhtus), vaid käsitleb ka inimese elustiili (rutiinseid tegevusi), et analüüsida rutiinsete tegevuste ja kelmuste vahelist seost. Nimetatud teooria üheks peamiseks järelduseks on asjaolu, et kuigi inimese elustiilil on seos kuriteo sooritamisega, mängib ümbritsev keskkond siiski väga suurt rolli. Seega isegi kui inimene on teoreetiliselt valmis kuritegu sooritama, ei tee ta seda ikkagi, kui selleks ei ole sobivaid tingimusi loodud. (Lawrence, Felson 2013:

4) Kuritegevuse mustri teooria, millel on väga suur ühisosa rutiinse tegevuse teooriaga, on välja töötatud eesmärgiga analüüsida kuritegevuse ruumilist levikut ning hirmuga seotud aspekte. Nimetatud teooria keskmes on järgmised näitajad: sõlmed<sup>2</sup>, marsruudid, kuritegevuse generaatorid, kuritegevuse atraktiivsus ning kuritegevusega kaasneva hirmu generaatorid. Teooria sarnaneb rutiinse tegevuse teooriaga, sest mõlemad väidavad, et inimese kuritegelikkus ei sõltu alati niivõrd üldisest ühiskondlikust arvamusest kui võrd teda otseselt ümbritsevast keskkonnast ning kuriteoga kaasnevatest karistustest. (Gök 2011: 101)

Siiski suhtuvad nii mõnedki autorid kriitiliselt inimeste ratsionaalsetesse valikutesse kuritegude sooritamise korral. Ei ole midagi imelikku, kui sõber meile selgitab, kuidas ta teostas tasuvusanalüüsi uue sülearvuti ostmiseks. Seevastu oleks mõistusevastane eeldada, et keegi teataks, et teostas sama analüüsi eesmärgiga välja selgitada, kas arvuti tasuks varastada või mitte. Sigmund Freud on pettuste selgitamisel seisukohal, et inimesed põhinevad enda superegole<sup>3</sup> ning teevad tegusid, mis on ühiskondlikult aktsepteeritavad. Seejuures ei pea inimene alati uuesti tegude õigsust analüüsima, vaid tänu superegole saadetakse meie ajju signaalid, mis suunavad meid tegema ühiskondlikult õigeid tegusid. (Ariely 2008: 203)

Nimetatud põhjusel on kindlustuskelmuste sooritamise kontekstis väga oluline kindlustusvõtja poolt tajutav õiglustunne. Kui klient tunneb, et teda koheldakse hästi ja ausalt, ei kipu ta ka kindlustusandjaga vastupidiselt käituma, sest see oleks ebamoraalne. Lepinguid, mille korral saab inimene hüvitist alles siis, kui teatud summas makseid tehtud on (*deductible contracts*), on riskide jagamise seisukohal küll põhjendatud, kuid kindlustusvõtjad peavad neid pigem ebaausateks. Seevastu lepingud, mille korral kindlustusmakse teatud juhtudel väheneb (õnnetusi ei ole olnud) ja teatud juhtudel tõuseb (*bonus-malus contracts*), on kindlustusvõtjate silmis ausamad. Esimesel juhul on ka kindlustuskelmuste osakaal märkimisväärselt suurem. (Lammers, Schiller 2009: 4) Kui inimene tunnetab ebaõiglust, on loomulik, et tal võib tekkida soov õigluse jalule seadmise nimel kindlustusseltsi petta. Seetõttu on väga oluline arvestada kliendi

---

<sup>2</sup> Sõlmed on kesksed kohad inimese elus: kodu, töökoht, puhkekohad, kaubanduskeskused jne.

<sup>3</sup> Superego on inimese eetiliste, kultuuriliste ja moraalsete normide kogum, mis omandatakse vanemate väärtushinnangute kaudu esimese viie eluaasta jooksul. (Superego)



huvidega, sest just sel moel kasvab vastastikune usaldus ning väheneb kliendi motivatsioon kindlustusandjat petta.

Kuna kindlustuskelmus saab ilmned vaid siis, kui kindlustusandja ja -võtja vahel on sõlmitud leping, saame kindlustusvõtja käitumist vaadelda ka kui reageeringut kindlustuslepingule (Tennyson 2008: 1188). Mitmed lähenemised väidavad, et ainuüksi kindlustuslepingu sõnastusel ja allkirja panemise hetkel, on mõju kindlustuskelmuste sooritamisele. Näiteks eeldatakse, et juhul, kui klient peaks panema allkirja enne lepingu täitmist või enne kui ta on kirjutanud õnnetusjuhtumi kirjelduse, oleksid vastused ausamad. Põhjus tuleneb sellest, et kui klient on esitanud valeandmeid, ei kipu ta neid suure tõenäosusega maha tõmbama ja muutma, kui lõpuks allkiri kirjutada tuleb. Kui andmete õigust tuleb kinnitada aga juba alguses, on paljude inimeste suhtumine ettevaatlikum ja ausam. (Ariely 2013: 25)

Kõiki kuritegevust kirjeldavaid teooriaid analüüsid selgub, et väga oluline on vähendada motiveeritud kurjategijate arvu, suurendada kontrolli ning suunata ühiskonda kindlustuskelmustesse madalama tolerantsusega suhtuma (vt tabel 1). Viimane on oluline just seetõttu, et paljude teooriate läbivaks seisukohaks on, et inimest mõjutab väga tugevalt teda ümbritsev keskkond.

**Tabel 1.** Kindlustuskelmusi selgitavad teooriad

<b>Teooria</b>	<b>Põhiseisukohad</b>
Ratsionaalse valiku teooria	Kurjategijad teevad valiku põhinedes riskile, vahelejäamise tõenäosusele ning oodatavale kasule
Moraalirisk	Väiksema isikliku vastutusega või ilma isikliku vastutuseta inimesed riskivad rohkem
Sotsiaalse õppimise teooria	Inimeste kuritegelikkus on seoses neid ümbritsevate inimeste kuritegelikkusega
Olukorrapõhine ennetus	Eetilised tavad ja psühholoogilised aspektid mõjutavad kindlustuskelmusi
Rutiinse tegevuse teooria	Keskkond mõjutab inimese otsuseid rohkem kui isiklikud soovid
Kuritegevuse mustri teooria	Inimest mõjutavad teda otseselt ümbritsevad inimesed

Allikas: (autori koostatud).

Colquitt ja Hoyt (1997) leidsid, et kelmuste sooritamine on seda suurem, mida kõrgem on pettusi aktsepteerivate inimeste protsent. Pettusi aktsepteerivate inimeste hulk ei

kasvata ainult pettusi sooritavate inimeste hulka, vaid suurendab veelgi pettusi aktsepteerivate inimeste arvu. Viimasel on aga omakorda mõju pettuste sooritamisele. Seejuures on problemaatiline asjaolu, et mida kõrgem on ühiskondlik aktsepteerimine, seda madalamaks kujunevad (sotsiaalsed) kulud kindlustuskelmuste vastu võitlemiseks. (Haithem 2014: 322)

Kuna kindlustuskelmusi sooritavad enamasti kriminaalse taustata inimesed, on siiski motivatsioon põhiline aspekt, millele tuleb tähelepanu pöörata. Kui inimene tajub, et tema tegevusele järgnevad suure tõenäosusega teatud sanktsioonid, väheneb tema huvi kelmuses osalemiseks. Samuti ei ole ausal inimesel soovi kindlustusseltsi petta, kui ta tunneb, et teda usaldatakse ning tema suhtumine kindlustustegevusse on positiivne. Inimese motivatsiooni vähendab ka kuriteo sooritamise keerukus: Ronald Clarke (1983) oli seisukohal, et selleks, et kuritegevust vähendada, tuleb lihtsalt vähendada võimalusi kuritegevuses osalemiseks, mitte üritada muuta õigusrikkujaid. Kui kuriteo sooritamine on liiga keeruline või kulukas, siis potentsiaalsel õigusrikkujal ei ole lihtsalt huvi kuriteos osalemiseks. Mida rohkem on aga võimalusi, seda suurem on kuritegevus, mis omakorda meelitab juurde uusi kurjategijaid ning muudab kuritegeliku elu väga lihtsaks. (Clarke, Felson 1993: 387).

Selleks, et analüüsida võimalusi kindlustuskelmuste vähendamiseks, on kahtlemata vaja tähelepanu pöörata nii inimese isikuomadustele kui ka välistele teguritele. Joonisel 3 on kujutatud maatriks, mis kirjeldab nelja võimalikku olukorda inimese isikuomaduste ja väliskeskkonna suhtes. Nii isikuomadused kui ka välised tegurid võivad avaldada kindlustuskelmuste toimepanekule nii positiivset kui ka negatiivset mõju. Joonisel 3 kajastab olukord 2 situatsioonil, mil ilmneb kõige rohkem kindlustuskelmusi, sest nii välised tegurid kui ka inimese isikuomadused soodustavad seda. Kuigi väliseid soodustavaid tegureid on võimalik võimaluste piires vähendada, on inimese isikuomadustele mõju avaldamine väga keeruline. Kindlustuskelmused on minimaalsel tasemel siis, kui nii välised tegurid kui ka inimese isikuomadused pärsivad kuritegelikku käitumist kindlustusandja suhtes (joonisel situatsioon 3).

		ISIKUOMADUSED	
		PÄRSSIVAD	SOODUSTAVAD
VÄLISED TEGURID	SOODUSTAVAD	Tagajärgedega arvestav Riskikartlik Seadusekuulek Vastutustundlik Usaldav Aus Majanduslangus Kiire info levik Otsese ohvri puudumine Ebavõrdsuse tajumine Ühiskondlik aktsepteerimine Erinevate osapoolte mininaalne huvi kindlustuskelmuste vastu	Enesekeskne Riskile avatud Kergesti mõjutatav Kättemaksuhimuline Antisotsiaalne Kriminaalne Majanduslangus Kiire info levik Otsese ohvri puudumine Ebavõrdsuse tajumine Ühiskondlik aktsepteerimine Erinevate osapoolte mininaalne huvi kindlustuskelmuste vastu
	PÄRSSIVAD	Tagajärgedega arvestav Riskikartlik Seadusekuulekas Vastutustundlik Usaldav Aus Karistused Kahjukäsitluse kiirus Kliendi tausta ja kahtlaste juhtumine põhjalikum uurimine Kindlustusseltside ja õiguskaitseorganiste vaheline koostöö Kindlustusvõtjate informeerimine kindlustuskelmuste tagajärgedest	Kättemaksuhimuline Kergesti mõjutatav Enesekeskne Riskile avatud Antisotsiaalne Kriminaalne Karistused Kahjukäsitluse kiirus Kliendi tausta ja kahtlaste juhtumine põhjalikum uurimine Kindlustusseltside ja õiguskaitseorganiste vaheline koostöö Kindlustusvõtjate informeerimine kindlustuskelmuste tagajärgedest

**Joonis 3.** Kindlustuskelmusi soodustavad ja pärssivad välised tegurid ja isikuomadused (autori koostatud).

Erinevaid teooriaid analüüsid selguvad mitmesugused põhjused ning ajendid kindlustuskelmuste sooritamiseks. Siiski on oluline kindlustuskelmusi vaadeldes vältida ühele teooriale põhinemist, sest arvestades kiiret informatsiooni liikumist ning inimeste teadlikkuse kasvu, on kindlustuskelmuste sooritamine muutumas aina lihtsamaks. Seetõttu on vajalik pidevalt kindlustuskelmuste vastast süsteemi parandada ning avastada uusi tegureid, mis kindlustuskelmuste sooritamisele mõju avaldavad.

## 1.2. Kindlustuskelmuste tagajärjed kindlustusvõtjale, -andjale ja ühiskonnale

Kindlustuskelmustel on nii kindlustusseltsile, kindlustusvõtjale kui ka tervele ühiskonnale suur ning õõnestav mõju. Tegemist on kuriteo vormiga, mis erineb sinikraede kuritegudest eelkõige selle poolest, et ta ei mõjuta ainult kuriteo otsest ohvrit, vaid väga paljusid teisi inimesi. (Pickett, Pickett 2003: 12) Sellest hoolimata on levinud üldine ühiskondlik tolerantsus kindlustuskelmuste suhtes ning kindlustuskelmuste vastase koalitsiooni (*Coalition Against Insurance Fraud*) uuringu kohaselt (2008) on tolerantsus viimaste aastate jooksul veelgi suurenenud (Lesch, Brinkmann 2011: 4).

Hoolimata valgekraede kelmuste negatiivsest mõjust tervele ühiskonnale, on reageering neile siiski suhteliselt aeglane - vägivaldsed kuriteod kutsuvad esile kodanike ja õiguskaitseorganite selge reageeringu ning selle tulemuseks on mitmesugused kiired ja efektiivsed vastuabinõud. Kindlustuspettustega kaasnevaid probleeme tajutakse aga suhteliselt vähe või hilja. Põhjuseks on tõenäoliselt asjaolu, et valgekraede kuritegusid tajutakse – lühikeses perspektiivis – sellistena, mis ei traumeeri kedagi, sest nad on reeglina vägivallatud. Alles pikas perspektiivis hakkab petturlik käitumine majandusele ja ühiskonnale traumeerivat mõju avaldama (Pickett, Pickett 2003: 12).

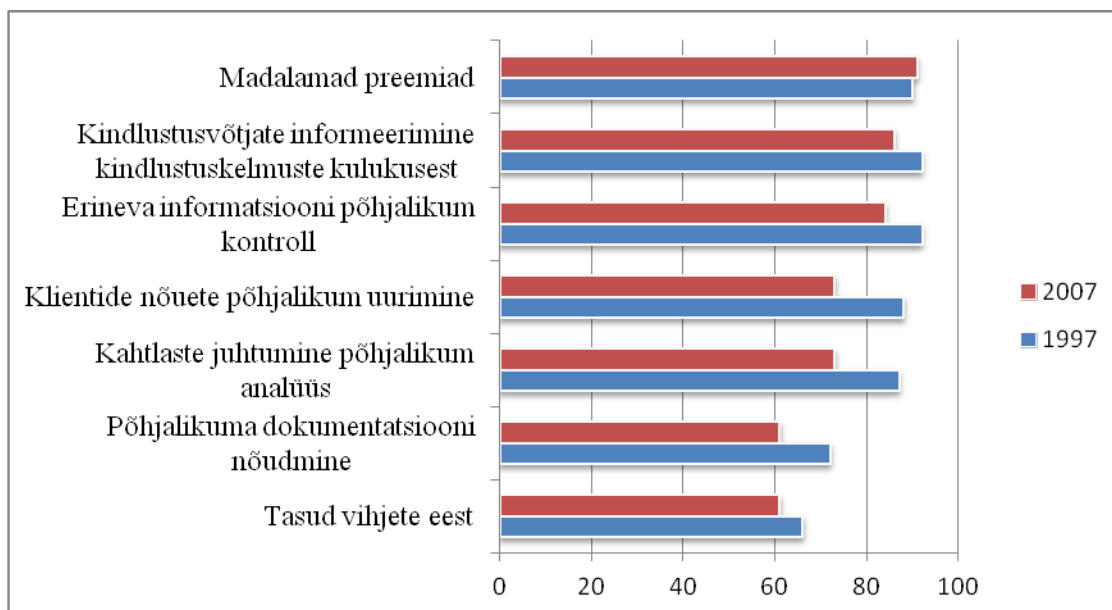
Enamik inimesi ei taju kindlustuskelmusi kuriteona, sest tihti jääb mulje, et selle mõju on väga väike. Mõned täiendavad nõuded kindlustusseltsile ei tundu edukale firmale märkimisväärset mõju avaldavat. Paraku tuleb arvestada tõsiasjaga, et kui kindlustusseltsidelt võetakse illegaalselt pidevalt raha, kujuneb mõju ettevõtte finantstulemustele väga suureks. Selleks, et tekkinud kahjusid korvata, tõstavad kindlustusseltsid kõikide klientide preemiaid. Sellest on lihtne järeldada, et mida rohkem on kindlustuskelmusi, seda kõrgemad on kindlustusvõtjate kindlustuspreemiad. (How Fraud Affects...2013)

Mida rohkem kulub inimestel raha kindlustuspreemiatele, seda vähem on võimalik raha enda poolt valitud tegevusteks kasutada. Kuigi tegemist võib esmapilgul olla väikeste summadega, on arvud siiski väga suured, kui hinnata täiendavaid kulusid perekonna või pikema perioodi lõikes. 2014. aastal kujunes sõiduki- ja liikluskindlustuse kelmuste

kogusummaks 863 841 eurot. Suurima osa moodustas sõidukikindlustus (742121), mille järgnes liikluskindlustus (121720). (Ernits 2014: 4) Seejuures on oluline meeles pidada, et kindlustuskelmuste keerulise tõestamise protsessi tõttu jääb väga suur hulk kelmusi avastamata. Erinevate hinnangute kohaselt on umbes 10% kindlustusseltside väljamaksetest pettused. Arvestades 2014. aasta kindlusseltside väljamakseid liiklus- ja sõidukikindlustuse omanikele (165,5 miljonit eurot), võime järeldada, et tegelikud kindlustuskelmustega kaasnevad kulud on märkimisväärselt suuremad (Kindlustusturg: 2015).

Briti Kindlustusandjate Assotsiatsiooni andmete kohaselt avastatakse igapäevaselt Suurbritannias 381 kindlustuskelmust väärtusega rohkem kui 2,7 miljonit dollarit. See tähendab, et igapäevaselt avastatakse 2670 kelmust, mis läheb ausatele klientidele maksma aastas miljard dollarit. Siiski on nimetatud assotsiatsiooni hinnangu kohaselt avastamata veel 2 miljardi dollari eest kelmusi. Kõike seda arvesse võttes lisanduks ühele keskmise majapidamise kindlustuspreemiale aastas 50 dollarit. (Crash for Cash 2013: 7) Autor on seisukohal, et kui inimesed rohkem teadvustaksid, et kindlustuskelmide pettused makstakse kinni ausate kindlustusvõtjate poolt, ei oleks suhtumine enam nii tolerantne. Tõenäoliselt tunnetaksid inimesed kindlustuskelmuste probleemi sügavamalt, toetav suhtumine väheneks ning kindlustusandjaid süüdistav käitumine jääks tahaplaanile. Siiski ei saa eeldada, et teavitustöö ilmtingimata olukorda parandaks. On võimalik, et kui inimesed mõistaksid, kui palju nad on pettuste eest raha välja käinud, suureneks nende motivatsioon ka ise kelmusi toime panna. Nagu eelnevas peatükis selgus, moodustavad suurema osa kelmustest väikesed kuriteod, mis tähendab, et n-ö tavainimene võiks liialdamist vaadelda, kui normaalset käitumist.

Autor on seisukohal, et kui kindlustuspreemiad liiga kõrgeks tõusevad, suurendab see inimeste hoiakut kindlustusandjate omakasupüüdlikkuse kohta ning sellel võib omakorda olla kindlustuskelmusi suurendav mõju. Kindlustusvõtjates kasvab veelgi enam arvamus, et kuna kindlustusseltsile tehakse pidevalt suuri makseid, ei ole kuritegu teatud hetkel õnnetusega seotud asjaolude kohta valetada või õnnetus välja mõelda. Kindlustuskelmuste koalitsiooni poolt läbi viidud uurimus (2007) kinnitas, et 91% inimestest on seisukohal, et kindlustuskelmused väheneksid, kui kindlustusvõtjate preemiaid väheneksid (vt joonis 4).



**Joonis 4.** Kindlustuskelmusi vähendavad tegevused (Four Faces... 12).

Kuna enamik kindlustuskelmustest sooritatakse kuritegeliku taustata inimeste poolt, mängivad juhtus ja ühiskondlik hoiak väga suurt rolli. Kindlustuskelmuste büroo (*Insurance Fraud Bureau*) statistika kohaselt on 1 10st Suurbritannia autoomanikust valmis majanduslikku kasu saades kindlustuskelmuses osalema (Crash for Cash 2013: 5). Mida kõrgemad on inimese väljaminekud, seda suuremaks kujuneb tema motivatsioon „raha tagasi saada“. Siiski on kindlustuspreemiad juba praegu väga kõrged ning 84% autoomanikest on mures, et kindlustuskelmuste tõttu tõusevad kindlustuspreemiad veelgi kõrgemaks. (*Ibid*: 5).

Lisaks tõusnud kindlustuspreemiatele, on oluline välja tuua, et kindlustuskelmused pikendavad menetlemise aega. Tavaliselt on kelmuste lahendamisesse kaasatud kõrgelt tasustatud professionaalid ning tänu sellele aeglustub kogu kahjukäsitluse protsess. Kuna tegemist on hästi tasustatud uurijatega, suurenevad teatud juhtudel kindlustusseltside kulud veelgi, mis jällegi kantakse üle kõikidele kindlustusvõtjatele. (How does...2015) Töö autor on seisukohal, et kui menetlemiseperiood liiga pikaks kujuneb, võib see tekitada kindlustusandjale lisapingeid ja perioodi lühendamise nimel võidakse potentsiaalse kelmuste eest liiga kiirelt soovitud raha välja käia. Tennysoni (2002) läbi viidud uurimuses selgus asjaolu, et ligi kolm neljandikku vastanutest on seisukohal, et kindlustuskelmuse näol ei ole tegemist kuriteoga ning kindlustusandjad küsivadki liiga kõrgeid preemiaid. Kui ühiskonnas selline suhtumine domineerib, on väga keeruline

kindlustuskelmuste vastu võidelda ning sel moel ka preemiaid vähendada. (Nguyen 2015: 3)

Kindlustusvõtjate heaolu mõjutab ka asjaolu, et liigne hirm kindlustuskelmuste ees muudab kindlustusandjate käitumise ebatõhusaks. Ebatõhusus tuleneb asjaolust, et kõrged kulud võivad moonutada kindlustusandjate otsuseid ning viia olukorrani, mil kindlustusandja seab pettuste tõttu sisse kõrged piiranguid eesmärgiga kaitsta end ohtude eest. (Tennyson 2008: 1181) Seega võib üsna kindlalt nentida, et kindlustuskelmustel on negatiivne mõju kõikidele kindlustusvõtjatele.

Tihti ollakse seisukohal, et kindlustuskelmuste mõju on kindlustusandjale suhteliselt väike, sest ta kannab kõik tekkinud täiendavad kulud kindlustusvõtjale üle. Kuigi majanduslik pool jääb tõesti enamasti suure osas kliendi kanda, ei ole see alati võimalik. Lisaks on kindlustuskelmustel mõju nii kindlustusandja mainele kui ka konkurentsivõimele.

Kindlustuskelmustega tegelemisel mängib kindlasti suurt rolli ühiskondlik suhtumine. Autor arvab, et kui teatud kindlustusselts avastab pettusi liiga tihti või suhtub klienti teatud umbuslikkusega, ei pruugi see inimestele sugugi positiivset signaali saata. Juba praegu on levinud arvamus, et kindlustusseltsi petmine on väike, täiesti vabandatav õigusrikkumine. Inimesed pigistavad selle koha peal silma kinni ja paigutavad kindlustuspettuse ilma südametunnistuse piinadeta teiste selliste õigusrikkumiste hulka, millistesse suhtutakse tolerantselt (näiteks maksudest kõrvalehoidmine). (Press 1997: 2) Kui mõni kindlustuskelmus avastatakse, võtavad inimesed tihti hoiaku, et kindlustusselts üritab inimestelt raha kätte saada, kuigi viimased on pikalt kindlustusele makseid teinud. Kuna kindlustusseltsid on siiski kasumit maksimeerivad ettevõtted, vähendab selline suhtumine nende motivatsiooni kelmustele suuremat tähelepanu pööramast.

Kui kindlustusandjad soovivad siiski kindlustuskelmide vastu võidelda, osutub see enamasti väga keeruliseks. Pidevaks probleemiks on tõendite otsimine, mis raskendab kindlustusandjate võimalust kohtusse minna. Siinkohal on oluline nentida, et kindlustusvõtja ülesandeks ei ole enda süütust tõestada, vaid kindlustusandja peab suutma tõestada, et kindlustusvõtja on süüdi. Kuna kindlustuskelmusi sooritatakse pidevalt, on kindlustusandjal sisuliselt võimatu iga juhtumi korral väga sisulist uurimist läbi

viia. Seda takistavad nii väga suur aja- kui ka rahakulu. Lisaks on oluline, et kindlustusandja peab suutma kliendi süüle enne tõendeid leida, kui asi politseisse jõuab. Vastasel juhul ei võeta kelmust lihtsalt menetlusse. (Car Insurance...2015) Isegi siis, kui inimest kelmuses kahtlustatakse, ei saa kasutada DNAd, usaldada pealtnägijaid jpm, seega on tõendite kogumine oluliselt keerukam protsess, kui tavalise kuriteo korral. (How white collar...2015). Tõendite leidmine on väga keeruline ka seetõttu, et enamikes riikides on igasugune inimese jälitustegevus keelatud. Seega isegi kui teatud juhtudel on keelatud tegevus näiteks salvestatud, ei ole selle tõendina kasutamine kohtus lihtsalt võimalik.

Kuna kohtukaotuse korral jääb kindlustusandja kanda nii rahaline kulu kui ka teatav klientide usalduse kaotus, jõuavad kindlustuskelmused kohtusse väga harva. Just sel põhjusel on teatud autorid seisukohal, et kindlustusandjad on ise kindlustuskelmuste kõrges tasemes süüdi. Nad ei ole küll otseselt kelmustega seotud, kuid nende passiivne tegutsemine ei takista kindlustuskelme tegutsemast. (Goldstein 2014) Töö autor on veendunud, et kui kindlustusseltsid olukorda parandada soovivad, tuleb selleks teha maksimaalselt koostööd. Selline olukord, mil üks kindlustusselts teistest märkimisväärselt rohkem aega ja raha kelmustega tegelemisele panustab, toob tõenäoliselt kaasa kindlustusvõtjate valiku teiste kindlustusandjate kasuks. Samuti raskendab praegust koostööd asjaolu, et igasugune kelmusi puudutavate andmete kogumine ning vahetamine on seadusega keelatud. Selline olukord on tingitud lähenemisest, et kuni kedagi ei ole süüdi mõistetud, ei tohi teda ka kuidagi süüdlasena käsitleda. Kuna enamik kindlustuskelmusi kohtusse ei jõua, jääb suur hulk informatsiooni lihtsalt jagamata.

Ka politseile ei ole kindlustuskelmused prioriteediks ning enamasti jäävad need kaasused sahtlisse vedelema. Jüri Press (1997: 2) on väitnud, et politsei seisukoht tundub olevat, et kindlustuspetturi piisav karistus on juba see, kui pettur jääb loodetud kindlustushüvitisest ilma. Otseselt pole ju keegi kahju saanud. Politsei selline suhtumise võib olla põhjustanud asjaolust, et tavaliselt avastavad kindlustusandjad pettused enne kahju hüvitamist ning kuritegu jääb katse staadiumisse. Selline olukord kinnitab, et politsei huvi on olnud leige juba väga pikka aega. Sel moel kasvab aga kindlustuskelmis süüdimatuse tunne ning inimeste motivatsioon kelmuses osaleda suureneb.



Pettuse juurdlusele võib kuluda palju raha ja aega ning juurdlusega võivad olla seotud õiguskaitseorganid ja riiklikud süüdistajad. On vaja aega, et osaleda tunnistajana asja arutamisel kohtus ja läbi viia ka kindlustusseltsi sisene analüüs. Pettus nõuab pressiteadet ja tööd selle nimel, et tulla toime meediapoolse järelpärimisega, kui neid peaks esinema. Firma mainele tekitatud kahju heastamine võib olla kulukas ning ühtlasi tuleb sellega tegeleda väga ettevaatlikult, et klientide lojaalsus ei väheneks. (Pickett, Pickett 2003: 33)

Kõik nimetatud aspektid mõjutavad suuremal või väikesemal määral kindlustusseltside majandusliku olukorda. Ilmnevad nii otsesed rahalised kulud (kohtukulud) kui ka kaudsed kulud, mis tekivad klientide lojaalsuse vähenemisest. Autor on seisukohal, et kui nimetatud kulud väheneksid, suureneks nii kindlustusandjate motivatsioon kindlustuskelmustega tegeleda kui ka kindlustuskelmuste arv.

Sinikraede kuritegevuse piiramine saab tavapäraselt oluliselt rohkem nii tähelepanu kui ka rahalisi ressursse. Osalt on see mõistetav, sest erinevalt valgekraede kuritegevusest on otsesed kaotajad selgemini määratletavad ning tihti on kaasnevad kannatused suuremad. Hoolimata sellest on tegelikult valgekraede kuriteod, sh kindlustuskelmused, oluliselt suuremaks probleemiks nende mõju tõttu. Sinikraede kuritegevusel on tavapäraselt mõju ainult teatud inimestele gruppidele, kuid valgekraede kuritegevuse tagajärjed ulatuvad enamasti väga paljude inimesteni ja vähendavad terve ühiskonna heaolu. (Theses 2012: 2)

Kui kindlustusselts peab tegelema kindlustuskelmustega, on kulude kasv paratamatu. Selleks, et kulusid katta, tõstetakse tavapäraselt kindlustusvõtjate preemiaid. (McGrath 2015) Kui kindlustuskelmused kindlustusseltsi preemiad liiga kõrgeks ajavad, võib see kaasa tuua klientide lahkumise, mistõttu on teoreetiliselt kindlustuspreemiate kasvul ees teatav piir (eeldusel, et kindlustusandja ei ole monopoolses seisundis). Samuti võivad kindlustusandjad klientide hoidmise ja juurde saamise eesmärgil preemiaid madalamal hoida ning kelmuste kaasnevad kulud enda kanda võtta. (*Ibid.*) Väga äärmuslikel juhtudel võivad väiksemad kindlustusseltsid olla sunnitud oma tegevuse lõpetama kõrgete kriminaalsete tegevuste mahtude tõttu. Nii ettevõtte tegevuse mahu vähendamise kui ka tegevuse lõpetamisega kaasnevad inimeste töökaotused, investorite rahade kaotus, klientide pahameel ning suure tõenäosusega kaasnevad täiendavad kulud

ka näiteks kohtuvaidlustega. (Theses 2012: 2) Loomulikult on sellisel asjade käigul väga tugev mõju ühiskonnale.

Finantspettused on tekitanud pankroti väga paljudele suurtele organisatsioonidele. Tabel 2 näitab, et neli kümnest suuremast pankrotist Ameerika Ühendriikides viimase kahekümne viie aasta jooksul on olnud seotud suurte finantspettustega, seejuures kolm neist on seotud just kindlustuspettustega (Lehman Brothers Holdings Insurance, WorldCom Insurance, Conseco Insurance). Samuti on mitmeid ettevõtteid, mille seotust pettustega ei ole jõutud veel tuvastada. (Largest All-Time Bankruptcies 2015) Siiski ei ole loomulikult tegemist ainult Ameerika Ühendriikide probleemiga - Kvalifitseeritud pettuste uurijate assotsiatsiooni (*The Association of Certified Fraud Examiners*) andmete kohaselt on ülemaailmselt finantskuritegude tõttu saadud kahjude summa üle triljoni euro. See hinnang põhineb sadadele kindlustuskelmuste dokumentidele, mis ilmuvad igapäevaselt Euroopas, Aasias, Aafrikas, Lõuna-Ameerikas ja Okeaanias. Siiski ei ole tegemist ainult kindlustuskelmustega, vaid enamikes riikides on esikohal maksupettused. (Abbasi 2012: 1294)

**Tabel 2.** Suurimad pankrotid Ameerika Ühendriikide ajaloos (1980-2015)

	Ettevõte	Pankroti kuupäev	Varade väärtus (mld USD)	Finantspettus
<b>1.</b>	<b>Lehman Brothers Holdings, Inc.</b>	<b>15.09.2008</b>	<b>691,063</b>	<b>Jah</b>
2.	Washington Mutual, Inc.	26.09.2008	327,913	Pole teada
<b>3.</b>	<b>WorldCom, Inc.</b>	<b>21.07.2002</b>	<b>103,914</b>	<b>Jah</b>
4.	General Motors Corporation	1.06.2009	91,047	Pole teada
5.	CIT Group, Inc.	1.11.2009	80,448	Pole teada
6.	Enron Corp.	2.12.2001	65,503	Jah
<b>7.</b>	<b>Conseco, Inc.</b>	<b>17.12.2002</b>	<b>61,392</b>	<b>Jah</b>
8.	Energy Future Holdings Corp.	29.04.2014	40,97	Pole teada
9.	MF Global Holdings Ltd.	31.10.2011	40,541	Pole teada
10.	Chrysler LLC	30.04.2009	39,3	Pole teada

Allikas: Bankruptcydata.com (2015)

Palkade vähenemine kindlustuskelmuste läbi oleks justkui ressursside ümberjagamine illegaalsel teel. Sel juhul ei maksaks kindlustuskelmusi kinni mitte ausad kindlustusvõtjad, vaid kindlustusseltsides töötavad inimesed. Autor on seisukohal, et töötuse kasv, mis tuleneb liigest kuritegevusest, ei tohiks mingil juhul aktsepteeritav

olla. Töötuse kasv suurendab vajadust abirahade ja teatud juhtudel ka ümberõppe järele ning vähendab riiklikku maksutulu. Maksutulu läbi kindlustuskelmuste väheneb tihti ka seetõttu, et kindlustuste kasumid vähenevad ning seeläbi ka makstav tulumaks. Selle mõjud on aga riigiti erinevad ning sõltuvad kohalikust maksusüsteemist.

Lisaks toob kindlustuskelmuste kasv kaasa erinevate toodete ja teenuste hindade liikumise (Insurance Fraud...2015) Teatud toodetele ja teenustele tekitatakse juurde tehnilikult nõudlust (nt autovaruosadele) ning see toob omakorda kaasa nende toodete ja teenuste hinnatõusu. Seevastu võib teatud toodete nõudlus väheneda, sest inimesed peavad rohkem ressursse suunama kindlustuspreemiate maksmisele ning vaba raha osakaal väheneb. Kuigi lähtuvalt erinevatest lähenemisest, ei saa hinnatõusu alati negatiivsena käsitleda, on autor siiski seisukohal, et sellised protsessid ei tohiks olla juhtud kuritegevuse poolt.

Hoolimata asjaolust, et suur hulk kindlustuskelmustega kaasnevatest probleemidest on teada, ei ole tegelikult võimalik täpset kelmuste mõju hinnata. Võimalik on analüüsida investorite kaotusi, vähenenud töökohtade arvu ja tõusnud kindlustuspreemiaid, kuid kaudseid kulutusi - uute töökohta otsimisega kaasnenud kulud jpm – analüüsi ei kaasata. Samuti on problemaatiline asjaolu, et väga suur hulk kelmustest on avastamata, mistõttu on ka nendest tulenevat heaolu kadu võimatu analüüsida. (Theses 2012: 2) Lisaks soodustavad kelmused kuritegeliku keskkonna arengut, millel on omakorda kelmusi suurendav mõju. Selline olukord on kahtlemata problemaatiline, sest vähendab kõikide ausate ühiskonna liikmete turvatunnet.

Ainus osapool, kelle heaolu kindlustuskelmused tõstavad, on ebaaus kindlustusvõtja. Arvestades madalaid karistusi, on tavapäraselt vahele jäädes ainsaks kaotuseks rikutud vara. Kui tegemist oli aga liialdatud kindlustusnõudega, võib väita, et ebaausa kindlustusvõtja kaotus on sisuliselt olematu. Selline olukord motiveerib kindlustusvõtjaid veelgi enam nõuetega liialdama ning kasvatab kindlustuskelmustega kaasnevaid tagajärjed aina kõrgemaks.

### 1.3. Kahjukindlustuskelmuste vastase tegevuse võimalused varasemate uuringute tulemuste põhjal

Kindlustuskelmused said alguse juba 19. sajandi lõpus, mil professionaalsed petised kukkusid raudteejaamades banaanikoortelt ning teesklesid halvatust kogudes sel moel umbes 500 dollarit kelmuse eest. Kahekümnenda sajandi keskpaigast suurenesid autodega seotud kelmused ning sellest perioodist alates on kindlustusteadlased palju aega ja ressursse panustanud uurimisele, et leida lahendusi, kuidas toimida kõrgete riskidega seotud tingimustes. (Derrig 2002: 272)

Selleks, et kindlustuskelmusi vähendada, on väga oluline tõhustada kelmuste avastamise süsteemi. Mida suurem on vahelejäämise tõenäosus, seda väiksem on potentsiaalsete kelmide huvi pettuses osalemiseks. Praegu peetakse kindlustuskelmusi madala riskiga ning suure potentsiaalse tuluga ettevõtmiseks ning isegi vahele jäädes on kaasnevad karistused väga väikesed (Viane, Dedene 2004: 320).

Praktilised mudelid kahtlaste juhtumite välja sõelumiseks võeti kasutusele juba 1990. aastate alguses, mil kasutati organisatsiooni ja valiku strateegiat (*Organization and Selection Strategies*, Major and Riedinger, 1992), häguste klastrite strateegiat (*Fuzzy or soft clustering*, Derrig, Ostaszewsky: 1995), lihtsaid regressiooni mudeleid (Weisberg, Derrig: 1998; Brockett *et al.* 1998) ning probit ja logit mudeleid (Arts *et al.* 1999; Belhadji *et al.*: 2000). Seejuures on teoreetilised uuringud keskendunud pettustevastaste tegevuste tõhustamisele läbi lepingute ja auditeerimise strateegiate (*contract design and auditing strategies*, Picard: 1996, 2000; Bond, Crocker: 1997; Crocker, Tennyson: 1999; Boyer 1999; Watt: 2003). (Viane *et al.* 2007: 567)

Tavapärast kasutatakse kahte statistilist meetodit pettuste avastamiseks: järelvalvega (*supervised*) ja järelvalveta (*unsupervised*) meetodid. Neist levinum on esimene, kus pettuste avastamiseks kasutatakse nii õiguspäraste tehingute kui ka pettuste andmeid. (Kim, Vasarhelyi 2012: 98) Järelvalvega meetodile põhinevate mudelite eesmärgiks on eristada pettusi ja õiguspäraseid juhtumeid. Sel moel jaotatakse uued juhtumid teatud näitajate alusel pettuste või õiguspäraste tehingute kategooriasse. Nimetatud lähenemise puuduseks on suur määramatus, millest tulenevalt võidakse pettusi vaadelda õiguspärastena ja vastupidi. Samuti mängivad rolli varasemalt kogutud andmed, sest

juhtumite kategoriseerimine põhineb minevikus kogutud andmetele. On oluline, et sarnane juhtum on ka varasemalt aset leidnud, seega on uute pettuste tüüpide avastamine välistatud. (Bolton, Hand 2001: 3)

Üheks levinuks järelvalvega meetodiks on nõuete sõelumise süsteem (*claim screening system*), mis aitab otsustada, kas esitatud nõue on kahtlane või mitte. Kui nõue läbib automaatse sõelumise süsteemi, käsitletakse seda rutiinselt ja kiiresti ning sellega kaasnevad kõige madalamad tehingukulud. Nõuded, millel ilmnevad teatavad kahtlased omadused, liiguvad kontrollimise protsessi, kuhu on kaasatud inimressurssi ja millega kaasnevad oluliselt suuremad kulud. (Viaene *et al.* 2007: 567)

Samuti on levinud reeglitel põhinev hindamismudel, mille korral ettevõtte töötab välja n-õ punased lipud, mille alusel pettust ära tunda (Insurance Fraud 2009: 23). Enamik lippudest põhinevad ettevõtete kogemustel ning seetõttu ei ole erinevates kindlustusseltsides kasutusel samad indikaatorid. Samuti ei esita kindlustusandjad enamasti ammendavat loetelu, sest osalt on tegemist ärisaladusega ning teisalt oskaksid petturid neist hoiduda, kui nad nende olemasoluga kursis oleksid. (Morley *et al.* 2006: 8)

Kindlustuskelmuste "punased lipud" võivad sisaldada järgmisi näiteid (Insurance Fraud ... 2009: 6; Toops 2013: 30):

- nõue on tehtud vähe aega pärast poliisi sõlmimist või vahetult enne poliisi aegumist;
- sõiduki hoiustamise asukoht ei ühti inimese elukohaga;
- poliisi omanik soovib tihti vahetada poliisiga seotud inimesi ja/või sõiduvahendeid;
- kindlustusvõtjal on isiklikke või majanduslikke probleeme;
- kindlustataval on pikk nõuete ja kaotuste loetelu;
- enne õnnetuse toimumist uuris kindlustusvõtja hüpoteetilisi küsimusi kulude katmise jm kohta;
- kindlustusvõtja on väga pealetükkiv ning soovib ülikiirelt menetlust, omab ebaloogiliselt palju teadmisi kindlustusnõuete hüvitamise kohta;
- kindlustusvõtja ootab ebatavaliselt kaua enne, kui õnnetusest nt politseile teatab.

Siiski on lähenemise peamiseks puuduseks asjaolu, et ainult olemasolevatele andmetele põhinedes ei ole võimalik kõiki potentsiaalseid ohuallikaid mõõta. Arvestades tänapäeval kasutatavat tehnikat ning keerulisi petmise skeeme, ei pruugi selline lähenemine soovitud tulemusi anda. (Insurance Fraud... 2009: 23)

Järevalveta meetoditele on kirjanduses oluliselt vähem tähelepanu pööratud. Nimetatud lähenemise eesmärgiks on avastada muutusi käitumises või ebaharilikke tehinguid andmekaeve (*data mining*) abil. (Derring *et al.* 2006: 5) Andmekaeve on tehnika, mida kasutatakse tihti nii teadustöodes kui ka praktikas kindlustuskelmuste tuvastamiseks matemaatilisi algoritme kasutades. Andmekaeve meetodid avastavad erinevaid kõrvalekaldeid tavapärasest olekust ning võimaldavad sel moel hinnata, millised kindlustusnõuded on tõenäoliselt pettused. See annab hindajatele võimaluse säästa väga palju väärtuslikku aega ning korvab suuri summasid, mis oleksid läinud kelmuste katteks. (Using Data Mining...2011: 3; Kim, Vasarhelyi 2012: 98)

Siiski on algoritmide probleemiks, et tihti produtseeritakse liiga palju vale positiivseid<sup>4</sup> (*false positive*) või vale negatiivseid<sup>5</sup> (*false negative*) tulemusi. Küll aga on kindlustuskelmuste puhul teada asjaolu, et vale negatiivne tulemus on tavapäraselt oluliselt kallim kui vale positiivne tulemus. (Kim, Vasarhelyi 2012: 98)

Ilma automatiseeritud süsteemita tehakse otsus põhinedes peamisele kättesaadavale informatsioonile kliendi ja nõude kohta. Siiski ei ole tavaliselt inimestel aega iga nõuet väga detailselt analüüsida ning tihti tehakse otsus põhinedes kogemustele. (Viaene *et al.* 2007: 568) Enamik kindlustusseltse kasutab listi, kuhu on märgitud kelmuse indikaatorid ning mis moodustab kindluse n-õ teadmistebaasi. Veelgi süsteemsem andmete kogumine analüüsib ja modelleerib seoseid kelmuste indikaatorite kombinatsioonide ja kahtlaste tehingute vahel, saades nii tulemuseks automaatsed indikaatoritel põhinevad mudelid. (Viaene 2007: 568)

Lõuna-Koreas on kasutusel üks efektiivsemaid kindlustuskelmuste tuvastamise süsteeme (*Insurance Fraud Recongnition System, IFRS*). Hoolimata sellest, et taolise

---

<sup>4</sup> Vale positiivne on olukord, mil andmekaeve annab tulemuseks kelmuse signaali, aga tegelikult ei ole tegemist kelmusega.

<sup>5</sup> Vale negatiivne on olukord, mil andmekaeve annab tulemuseks õiguspärase nõude, aga tegelikult on tegemist kelmusega.

andmebaasi järele tuntakse vajadust ülemaailmselt, ei olnud selle loomine sugugi kerge – suured kindlustusseltsid soovisid teatud informatsiooni endale hoida ning nii mõnedki neist üritasid luua eraldi süsteeme. (Kim, Kwon 2006: 137)

Ka mujal maailmas ei ole andmebaaside loomine alati kindlustusandjatele meelt mööda. See on nii mitmetel põhjustel – tihti ei taha ettevõtted, kes kelmuse tuvastasid, sellest avalikkuse ees rääkida, sest see võib mõjuda negatiivselt nii mainele kui ka majandustulemustele. Teiseks probleemiks on asjaolu, et kui liiga palju sisulist informatsiooni pettuste kohta avalikustada, võib see suunata teatud petiseid alternatiivseid petmise strateegiaid välja töötama. (Kim, Vasarhelyi 2012: 97) Euroopas on aga ühtsete andmebaaside peamiseks takistuseks andmekaitseadusest tulenev piirang, mille kohaselt ei ole kindlustusseltsil õigus kliendi andmeid töödelda ega vahetada teiste kindlustusseltsidega. Euroopa Kindlustus (*Insurance Europe*), mis koondab enda alla 34 Euroopa kindlustusseltsi, on seisukohal, et praegune andmekaitseadus pärsib teatud määral kindlustuskelmuste avastamist, sest ei luba teha ühtseid andmebaase ning vahetada informatsiooni kelmuste kohta. Inimeste andmekaitse on küll väga oluline, kuid siiski on tähtis ka tagada, et kindlustusandjatel oleks võimalik efektiivselt kindlustuskelmusteni jõuda. On väga oluline, et oleks olemas õiguslik alus kindlustuskelmuste ennetamise ja avastamise eesmärgil andmeid koguda. (European data 2014)

Lõuna-Korea andmebaasis on informatsioon poliiside ja nõuete kohta, õnnetuste uurimise tulemused, nõuete hüvitamise andmed (maksetaotlus) jpm. Kõikidel Lõuna-Korea kindlustusandjatel<sup>6</sup> on kohustus andmeid nimetatud andmebaasi anda. Iga uue nõude korral viib IFRS läbi rea analüütilisi teste ning arvutab neli erinevat indeksit. (Kim, Kwon 2006: 139)

Pettuste indeksi esimene analüüs põhineb 222 faktori analüüsil, mis võivad mõjutada kindlustuskelmuste toimepanekut ja/või toimepaneku sagedust. Igal faktoril on oma kaal, mis on erinev huvigruppide lõikes (kindlustusvõtjad, tervishoiuteenuste osutajad, autotöökodjad, tulekahjukindlustused jpm).

Teine analüüs põhineb suuresti esimese analüüsi tulemustele, kuid uurib lähemalt erinevaid kahtlasi märke, kindlustuspoliisi informatsiooni ja õnnetuse täpset raportit.

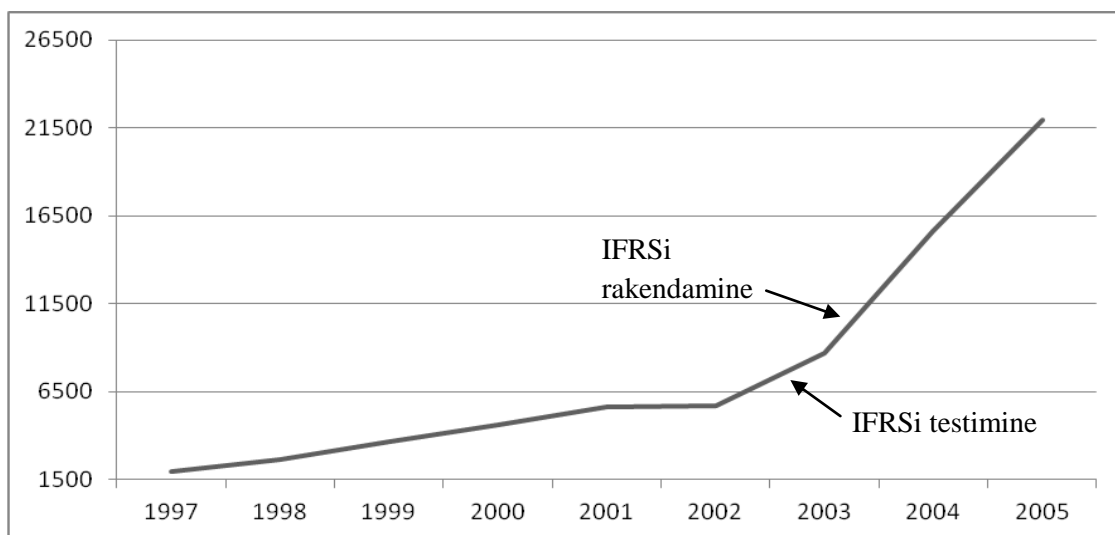
---

<sup>6</sup> Välja arvatud sotsiaalkindlustel (pensionikindlustus, ravikindlustus, töötuskindlustus).

Teise analüüsi peamiseks eesmärgiks on välja tuua ja kinnitada kahtlased aspektid ning esitada n-ö ainulaadsed nõude karakteristikud.

Seoste analüüs (*link analysis*) on vajalik seetõttu, et tihti tegutsevad koos näiliselt seotud inimesed. Käsitsi on erinevate seoste leidmine väga keeruline ning ka ajamahukas. Seoste analüüs kasutab erinevaid statistilisi tehnikaid ning esitab tavaliselt andmed pildina, kus on näha erinevate objektide vahelised seosed ning ühisjooned. Just sel moel on uurijatel võimalik näha varjatud jooni ja skeeme. Seoste analüüsi teostamiseks on üldiselt kaks võimalust: neist esimese korral võetakse kahtlusaluseks üks inimene ning analüüsitakse tema seost teiste kuriteos osalenud inimestega. Teise lähenemise korral vaadatakse seost kõikide klientide/kliendigruppidega, kelle esimese analüüsi skoor on kõrgem kui 3500 punkti. Viimases etapis toodab IFRS aruandeid nii üksikute kahtlusaluste kui ka kahtlusaluste gruppide kohta.

Pärast nimetatud meetodi kasutusele võtmist on kindlustuskelmused Lõuna-Koreas vähenenud märkimisväärselt (vt joonis 5). Näiteks 2002. aastal avastati kokku 5757 kindlustuspettust (enne IFRS kasutuselevõttu) ning järgmisel aastal, mil esimest korda meetodit testiti, avastati juba 9315 kuritegu. Esimesel meetodi rakendamise aastal (2004) avastati aga juba 16 513 kuritegu ning teisel aastal (2005) 23 607 kuritegu.



**Joonis 5.** Avastatud varakindlustuskelmused Lõuna-Koreas pärast ühiste andmebaaside kasutusele võtmist (Kim, Kwon 2006: 144).



Üks arenenumaid pettuste ennetamise süsteeme on andmete modelleerimine ja nõuete hindamine. Nõuete hindamise tehnoloogiat saab kasutada alates hetkest, mis ilmneb esimene kaotuse teade ja terve nõude eluea. Lisaks reeglitele põhinevale hindamismudelitele, kasutatakse ka ennustavat mudelit (*predictive modeling*). (Insurance Fraud... 2009: 22)

Ennustavad mudelid on palju intuiitsemad kui reeglitele põhinevad, sest need võtavad arvesse ettevõtte enda kogutud ajaloolisi andmeid ning kogemusi. Erinevad kindlustused saavad kohandada endale sobivaid mudeleid ning kasutada neid soovitud koguses (sõltuvalt nõuete ja andmete tüübist). Mudelitega saab hinnata statistilist tõenäosust ning teisi faktoreid, mida tulenevaid ajaloolistest andmetest hinnata saab. (Insurance Fraud 2009: 23)

Hübriid nõuete tuvastamise süsteemil võivad olla nii ennustavad kui ka reeglitel põhinevad komponendid. Nii ennustavad kui ka reeglitel põhinevad mudelid võivad siiski anda ka valesid signaale. Õiguspärased juhtumid võivad kvalifitseeruda pettuste alla, kui varasemalt on toime pandud sarnaste omadustega pettus. Selleks, et hoida valesti hinnatud (*false positive*) pettuste tase madalal, tuleb aeg-ajalt mudel uuesti üles ehitada. (Insurance Fraud 2009: 23)

Olenemata asjaolust, milliseid kelmuste vastaseid strateegiaid kasutatakse, on kindlustusseltside eesmärgiks vähendada kelmustest tulenevaid kaotusi. Lisaks keerulistele statistilistele analüüsidele ja strateegiatele kasutatakse ka näiteks hääle testi. (Palasinski, Svoboda 2013: 822)

Hääle stressi taseme analüüs hõlmab endas elektroonilist hääle salvestamist hindamaks kliendi stressi taset ajal, mil klient õnnetusjuhtumit kirjeldab. Tegemist on väga lihtsa ning seejuures tõhusa lähenemisega. Peamiseks puuduseks on aga asjaolu, et sellise hääle testiga ei saa siiski üheselt väita, kas inimene on süüdi või mitte - ainuüksi teadmine, et vestlust lindistatakse, võib ka täiesti ausa kliendi segadusse ja närvi ajada. (West 2007: 14)

Kuigi üldiselt on levinud seisukoht, et klientidele ei tohi jätta muljet, et neid milleski kahtlustatakse, näitab praktika tihti midagi muud. Briti kindlustusselts nentis, et

kindlustuskelmuste tase alanes 25% pärast seda, kui klientidele teatati, et nad kasutavad valeandmete esitamise tarkvara oma nõuete menetlemise protsessis. (Egan 2015: 21) Kuna enamik kindlustuskelmustest sooritatakse n-ö tavalise inimese poolt, väheneb koheselt tema huvi kelmuses osalemise vastu, kui ta tunneb võimalust vahele jääda. Praegune olukord on pigem selline, et klientidele jäetakse mulje, et teatav ooteaeg tuleneb eelkõige paberimajandusest ning enamasti ei oska keegi arvata, et nõuete õigsust analüüsitakse. (Egan 2015: 21)

Kindlustuskelmuste tuvastamise juures on väga oluline meeles pidada, et meetodeid on vajapidvalt uuendada. Seost kindlustuskelmuse ja kindlustuskelmuste tuvastamise süsteemi vahel võib illustreerimiseks võrrelda arvuti ja arvutiviiruse tõrje programmidega. Hoolimata sellest, kui hea programmiga on tegemist, tuleb seda uuendada, sest pidevalt tekib uusi viirusi. Samamoodi on ka kelmustega – petturid otsivad kogu aeg uusi mooduseid, kuidas kindlustusandjaid petta ning seetõttu tuleb meetodeid pidevalt ajakohastada. (Kim, Vasarhelyi 2012: 98) Kuigi enamik kindlustuskelmuste tüüpe on sama vanad nagu kindlustuskelmus ise, on tehnoloogia areng siiski mõjutanud seda, kuidas kindlustuskelmusi sooritatakse (Mazzuca 2013: 31). Koheselt, kui üks kindlustuse petmise skeem avastatud on, mõtlevad kelmid midagi uut välja (Bolton, Hand 2001: 2). Lisaks on väga oluline, et kindlustusandja ei jääks lootma ainult ühele kelmusi tuvastavale süsteemile, sest ükski meetod ei ole piisavalt täiuslik (Ruotolo 2013: 20).

Samuti on järjest olulisem tähelepanu pöörata ennustavale analüüsile. Sõltumata keerukusest või funktsionaalsuse tasemest, on kõikidel järelvalvega meetoditel üks peamine puudus: nad on minevikupõhised. Tulemuste põhjal oli võimalik kirjeldada, mis sündmused millistel põhjustel minevikus aset leidsid, kuid tulevikus toimuva analüüsimiseks nad vahendeid ei paku. (Ruotolo 2013: 18) Kui aga kindlustusandjad suudavad ennustada, mis teatud asjaolude ilmnemisel tulevikus juhtub, ollakse paremini suutelised kohanema, kasumit maksimeerima, kulusid minimeerima ja klientide rahulolu suurendama.

## **2. KAHJUKINDLUSTUSKELMUSTE TUVASTAMISE VÕIMALUSED EESTIS – EMPIIRILINE ANALÜÜS**

### **2.1. Kaasaegsete lähenemiste rakendamine kindlustuskelmuste tuvastamisel – välisriikide praktika**

Kindlustuskelmuste menetlemiseks on loodud mitmeid erinevaid tarkvarasid, mille peamiseks eesmärgiks on suurendada kindlustuskelmuste tuvastamise sagedust. Käesolevas alapeatükis võtab autor vaatluse alla erinevates riikides kasutusel olevad tarkvarad, et neid analüüsides leida võimalusi kindlustuskelmuste efektiivsemaks tuvastamiseks Eestis.

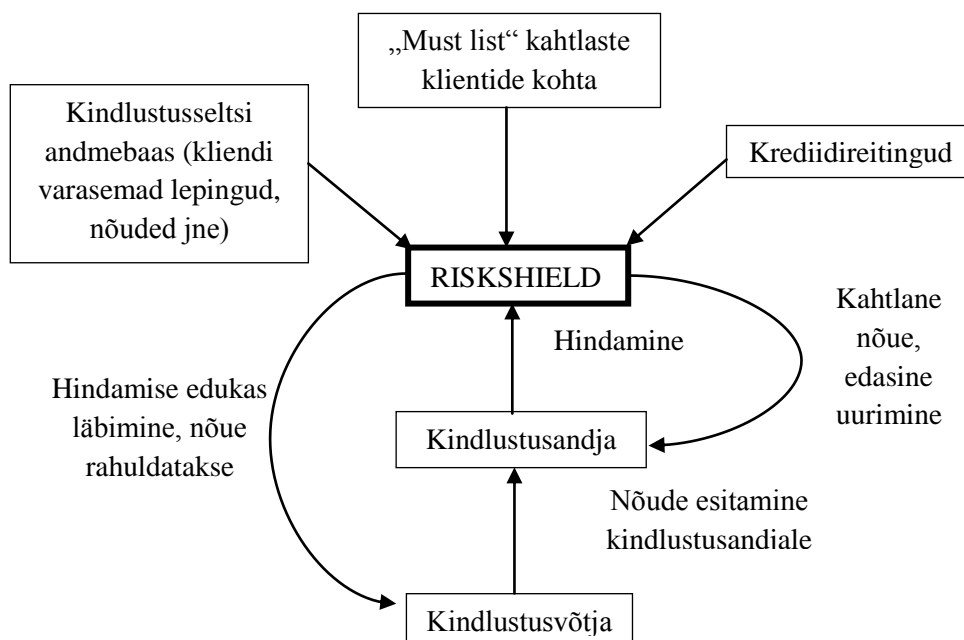
Automaatsete kindlustuskelmuste tuvastamise süsteemide olulisus on viimasel ajal aina kasvanud. Põhjuseks on kindlustusnõuete suured mahud, mis muudavad iga nõude manuaalse kontrollimise äärmiselt raha- ja ajakulukaks. Seetõttu otsivad kindlustusandjad võimalikult efektiivseid lahendusi, mis võimaldaksid vähendada kindlustuskelmuste tuvastamiseks kuluvat aega, kuid seejuures suurendada tuvastatud kindlustuskelmuste arvu.

Kindlustuskelmuste tuvastamiseks kuluva aja lühendamise ja tuvastatud kindlustuskelmuste arvu tõstmise eesmärgil on Saksamaal välja töötatud kindlustuskelmuste tuvastamise tarkvara RiskShield, mis suudab algoritme ja matemaatilisi valemeid kasutades sekundi jooksul läbi töötada kuni 5000 nõuet. Nimetatud tarkvara on kasutusel juba 35 kindlustusseltsis nii Euroopas kui ka Ameerika Ühendriikides. (RiskShield for Insurance 2015: 2)

Tarkvara idee on lihtne: matemaatilised jah-ei printsiibid on pidevas vastuolus reaalse maailmaga. Selleks, et saada kindlustuskelmustest tõene pilt, on väga oluline analüüsida erinevaid allikaid ja koguda mitmesugust informatsiooni. RiskShieldi peamiseks

eeliseks on asjaolu, et nii küsimuste esitamisel kui ka järelduste tegemisel mõtleb ta sarnaselt inimesele. Kui uus kindlustusnõue saabub, küsib tarkvara üsnagi ebamääraseid küsimusi nagu küsiks ka kindlustusspetsialist. Näiteks uuritakse, kas klient on kasutanud kindlustusandja teenuseid pikalt; kas kliendil on varasemaid nõudeid; milline on kliendi majanduslik olukord jpm. Vaid hetke jooksul kontrollib programm kümneid väiteid ja tutvub talle esitatud andmetega. Sellele põhinedes teeb ta otsuse ning annab omapoolse hinnangu nõude riski tasemele. Kui klient on nõude esitanud ka varasemalt, tunneb programm selle ära ning võtab arvesse eelnevalt analüüsitud andmeid. Seejuures on oluline, et nii kaua kuni programm analüüsib täpselt samu aspekte nagu seda teeks ka kindlustusspetsialist, ei saa seda andmete kuritarvitamises süüdistada. (Die Rasterfahndung 2015: 2-3)

Kui tarkvara annab kelmuse signaali, teostavad kindlustusseltsides töötavad kahjukäsitlejad täpsema analüüsi, et välja selgitada, kas tegemist on kindlustuskelmusega või mitte. Seega näeb protsess välja üsnagi sarnane sellele protsessile, mis toimuks inimressurssi kasutades, kuid automaatse programmi kasutamise korral säästetakse väga palju aega ja raha (vt joonis 6).



**Joonis 6.** Kindlustuskelmuste tuvastamine RiskShield tarkvara kasutades (autori koostatud Die Rasterfahndung 2015 : 2 põhjal)

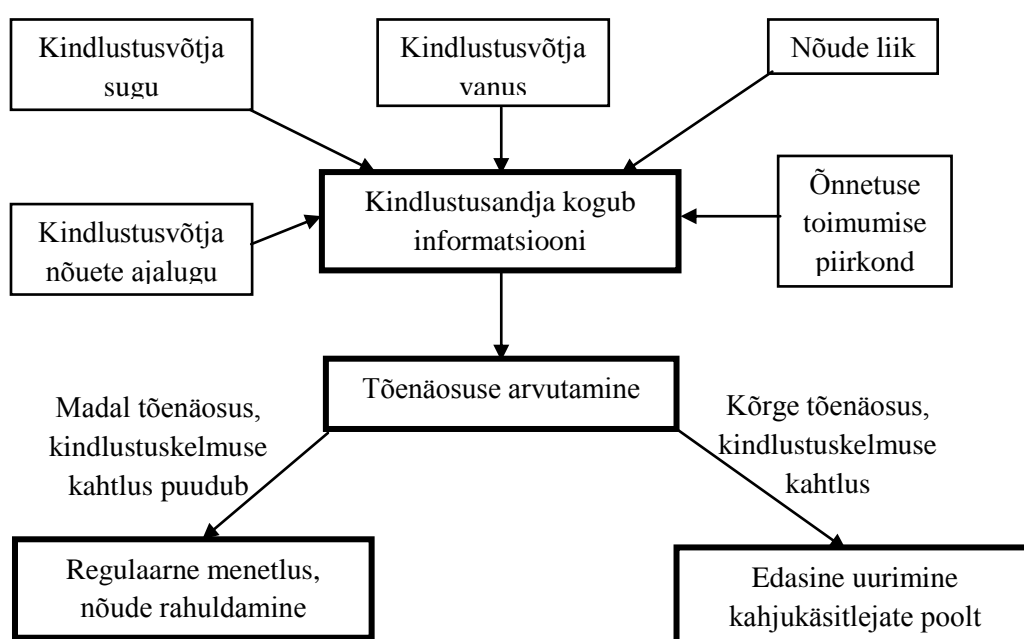
Kindlustus Wüttembergisch (*Wüttembergische Versicherung*) analüüsis enne RiskShieldi kasutusele võtmist kõiki nõudeid manuaalselt. Esitatud nõuetest tervikliku pildi saamiseks oli vajalik väga laia informatsiooni analüüsimine (inimese taust, ajaloolised tehingud jpm), milleni jõudmiseks tuleb tavapärast analüüsida väga erinevaid allikaid. Selline analüüs on äärmiselt ajamahukas ning seetõttu ei olnud võimalik nii sisulist analüüsi iga nõude puhul läbi viia. Sellest tulenevalt jäid aga väga paljud kindlustuskelmused tuvastamata.

Pärast ulatuslikku erinevate kelmuste tuvastamise süsteemide hindamist otsustati kasutusele võtta just RiskShield tarkvara. Väga suureks eeliseks teiste sarnaste tehnoloogiate ees oli asjaolu, et nimetatud tarkvara meetodid ja lähenemised kelmuste tuvastamiseks olid kõigile arusaadavad. Wolfgang Schwehla, kes on autodega seotud kindlustuskelmuste osakonna juht, nentis, et paljud tarkvarad sõeluvad kahtlased juhtumid küll välja, kuid tihti jääb arusaamatuks, millele põhinedes valik tehti. Kui RiskShieldi tarkvara avastab kahtlase nõude, annab ta välja teatud skoori, mis väljendab tõenäosust, et tegemist on kindlustuskelmusega. Skoor on 1-100 ning iga teenust kasutav ettevõtte saab ise valida, millise taseme juures kahtlase nõude signaal edastatakse. Seejuures edastab programm ka sõnalisi vihjeid, mis annavad informatsiooni asjaolude kohta, millele tuginedes nõue potentsiaalseks kindlustuskelmuseks osutus. Programm ei võta arvesse ainult konkreetse nõude kohta käivat informatsiooni, vaid analüüsib ka näiteks lepingu kohta käivaid andmeid, makseid, kliendi ajalugu ja nõuete ajaloolisi andmeid jpm. (Insurance claim process ... 2015: 1-3) Asjaolu, et programm annab pidevalt informatsiooni, muudab ta väga tarbijasõbralikuks ning võimaldab avastada ka uusi ja seni tundmatuid skeeme. Samuti on väga oluline, et kõiki nõudeid analüüsitakse objektiivselt ja samadele põhimõtetele tuginedes ning inimlik subjektiivsus ja kogemuste tase ei mängi rolli. (RiskShield for Insurance 2015: 3)

Kõrgema riski tasemega nõuded suunatakse koheselt edasi kindlustuskelmuste uurijatele täpsemaks analüüsimiseks. Kuna nimetatud tarkvara vähendab vajaminevat inimressurssi ja ajakulu, on võimalik kahtlaste nõuete analüüsimiseks panustada rohkem ressursse ning avastada suuremas koguses kindlustuskelmusi. Wüttembergische

kindlustusselts on tarkvara kasutamise aja jooksul säästnud hinnanguliselt miljon eurot. (Insurance claim process ... 2)

Sarnaselt RiskShieldi tarkvarale on levinud ka Hugin FDM (*Hugin fraud dedection management*) analüütiline lahendus, mida kasutatakse eelkõige Norras ja Taanis. Tegemist on paindliku süsteemiga, mis leiab tõenäosuse, et tegemist on kindlustuskelmusega. Võrreldes RiskShieldi tarkvaraga on tegemist lähenemisega, mille korral on kahjukäsitleja roll informatsiooni otsimisel mõnevõrra suurem (vt joonis 7) (The Hugin fraud ... 3)

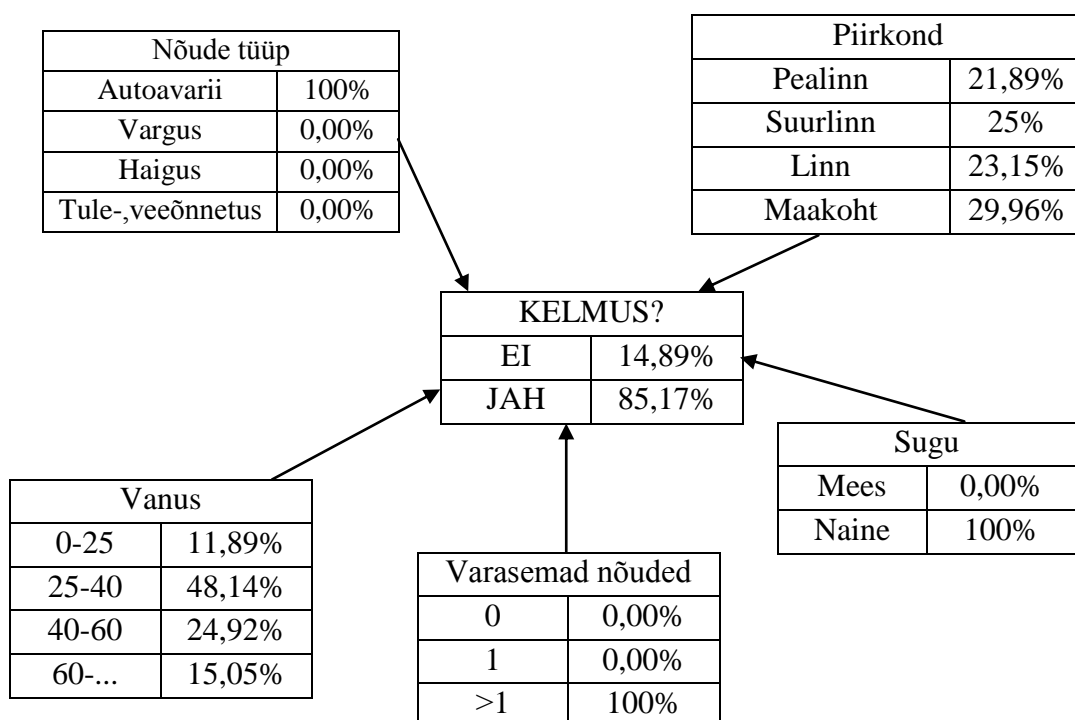


**Joonis 7.** Kindlustuskelmuste tuvastamise süsteem kasutades Hugin FDMi tarkvara (autori koostatud The Hugin fraud ... 2015: 3 põhjal).

Nimetatud lähenemise peamiseks eeliseks peetakse samuti asjaolu, et automaatne nõuete sõelumise süsteem võimaldab seadustega kooskõlas olevad nõuded kiiresti välja selekteerida ning suurendab seetõttu klientide rahulolu ja lojaalsust. Lisaks jääb potentsiaalsete kindlustuskelmustega tegelemiseks rohkem aega ja raha. Oluliseks peetakse ka kiiret riskantsete nõuete avastamist, väiksemat valehäirete arvu ning tuvastatud kindlustuskelmuste määra suurenemist (25%). (The Hugin fraud ...2015: 2)

Vaadeldav mudel põhineb tõenäosuslikul graafilisel mudelil (*Bayesian Networks*). Mudeli keskmes on kindlustuskelmus ning sõltuvateks muutujateks on erinevad

kindlustuskelmusi mõjutavad tegurid (vt joonis 8). Joonisel 8 on näha lihtne mudel, mille korral on esitatud autoavarii nõue. Antud juhul on avarisse sattunud naine, kes on eelnevalt esitanud kindlustusseltsile rohkem kui ühe nõude. Kindlustuskelmuse tõenäosus on nimetatud nõude korral 85,17%. Nii inimese vanusel, sool kui ka piirkonnal, kus õnnetus aset leidis, on mõju tõenäosusele. Seejuures on oluline nentida, et ka puuduolevate andmete korral suudab mudel tõenäosuse leida. Enamasti alustavad kindlustusseltsid lihtsast mudelist, kuid lisavad sinna pidevalt juurde uusi indikaatoreid, millel arvatakse kindlustuskelmusega seos olevat.



**Joonis 8.** Kindlustuskelmuse tõenäosuse arvutamine Hugin FDMi kasutades (autori koostatud The Hugin fraud ... 2015: 4 põhjal).

Nimetatud mudelit kasutades saab iga kindlustusselts arendada endale just sobiva kindlustuskelmusi prognoosiva mudeli. Seejuures ei ole vajalik koheselt süsteemi valmis saada, vaid mudelit saab selle kasutamise aja jooksul järkjärguliselt täiendada ja parandada. Tulemused on kinnitanud, et 90% juhtumitest, mil mudel on saatnud kindlustuskelmuse signaali, on nõue seadustega vastuolus olnud. (The Hugin fraud ...2015: 4).

Enamik kasutusel olevatest vahenditest jätavad suure hulga kindlustuskelmusi tuvastamata ning tekitavad väga suuri lisakulusi. Suured koormused ning erinevate osapoolte kõrged nõudmised kindlustusandjale vähendavad tihti aega, mida on võimalik ühe kindlustuskelmuse analüüsimiseks kasutada. Eriuurimise üksuse (*Special Investigation Units*, SIU) on üle koormatud uute juhtumitega ning seetõttu avastatakse vaid 1-3% nõuete korral pettus, kuigi tegelikult on pettustega seotud tõenäoliselt umbes 10% nõuetest. (Detecting and reducing ... 2015: 1)

Üks Ameerika Ühendriikides tegutsev kindlustusandja esitas Saffronile (*Saffron Technology*) väljakutse vähendada nende ülikõrgeid kulusi autodega seotud kindlustusnõuetele. Kindlustusselts oli olukorras, mil ainult 0,33% nõuetest sai keeldumisotsuse. Kindlustusseltsi varasem kindlustuskelmuste tuvastamise protsess koosnes nii manuaalsest kui ka automaatsest süsteemist. 2% kõikidest nõuetest jõudsid SIU uurimise alla, millest 75% aktsepteeriti. SIU meeskond teostas manuaalse (60-65%) ja automaatse analüüsi (30-35%).

Selleks, et leida paremat lahendust, töötas Saffron koos kindlustusandjaga kümne nädala jooksul eesmärgiga leida peidetud seoseid. Selleks kasutati nii erinevaid nõudeid (struktureeritud andmed) kui ka klienditeenindajate märkmeid (struktureerimata andmed). Nimetatud lähenemise peamiseks eesmärgiks on näha peidetud seoseid erinevate osapoolte vahel. Meetod jätab meelde nii vanade kui ka uute nõuete andmed, mis muudab võimalikuks erinevate nõuete vaheliste seoste avastamise. (Detecting and reducing ...2015: 2)

Kümne nädala jooksul analüüsis Saffron 113 000 nõuet ning leidis vähem kui kuu aja jooksul kolm potentsiaalset kindlustuskelmuste rühmitust. Edasine uurimine tõestas, et nimetatud kindlustuskelmused moodustasid ühe suure grupeeringu, mis oli seotud 38 kindlustusnõudega ning 42 erineva taustaga inimesega. Nende 38 nõude kohta küsiti 700 000 dollarit, millest maksti välja 400 000 dollarit. Saffroni lähenemine võimaldab kindlustusandjal näha seoseid erinevate inimeste, kohtade, sündmuste jm vahel. Saffroni seostatavad ühendused (*Network of associated memories*) kogub erinevad andmed kokku ning esitab andmed tabelina, kust on võimalik erinevaid seoseid näha. (Detecting and reducing ... 2015: 1-2)

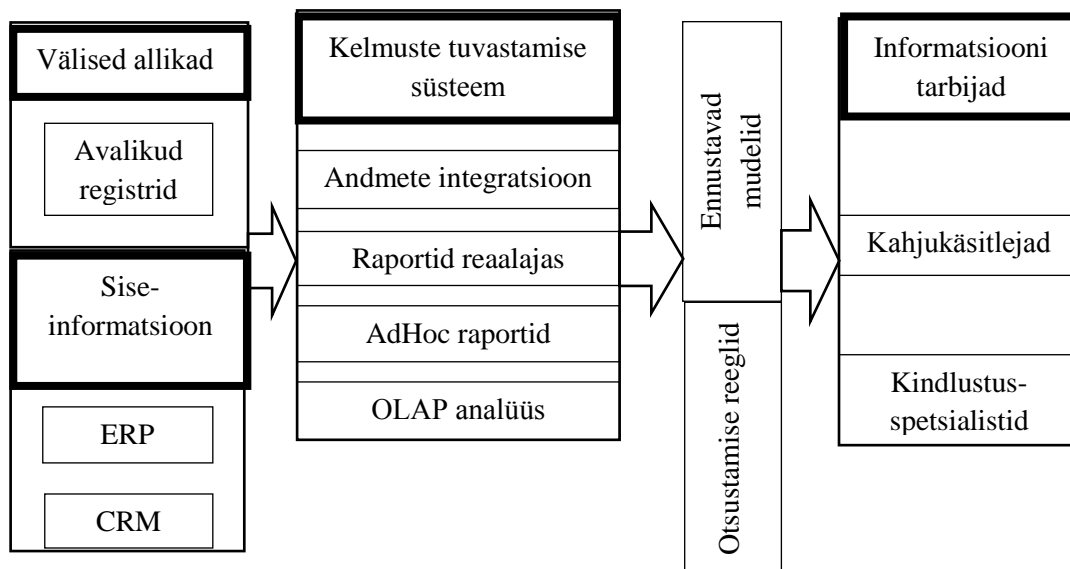


Selle asemel, et piirduda kindlustuskelmuste tuvastamise süsteemidega, mis aitavad menetlemisega tegeleda pärast nõude esitamist, pööratakse aina rohkem tähelepanu innovaatilistele lähenemistele, mille eesmärgiks on kindlustuskelmusi ennetada. Erinevad andmekaeve meetodid võimaldavad arendada lähenemisi, millele tuginedes saab välja töötada eeskirju, mis võimaldavad varakult pettusi avastada ning nende arvu vähendada.

DeNoviuse nimeline kindlustuskelmuste tuvastamise süsteem on kasutusel mitmetes Euroopa ja Aasia riikides. Nimetatud meetodi eesmärgiks on tuvastada kindlustuskelmusi kasutades selleks nii ennustavaid mudeleid kui ka kindlustusseltside kahjukäsitlejate kogemusi ja seisukohti. Viimastele põhinedes kujundatakse teatud reeglid, millest lähtudes tarkvara otsustab, kas tegemist on potentsiaalse kindlustuskelmusega või mitte. Just sel põhjusel võib nentida, et tegemist on väga paindliku lähenemisega, mis võimaldab igal kindlustusseltsil kasutada just talle sobivat lähenemist. Kuigi teatavad reeglid on üldlevinud (kliendi nõuete ajalugu, varasemad kindlustuskelmused jpm), on igal kindlustusseltsil võimalik arvesse võtta varasemaid kogemusi ning kindlustusseltsides kasutusel olevaid „punaseid lippe“. Sel moel välja töötatud lähenemised võimaldavad kindlustusandjatel sama mudelit kasutades genereerida siiski erinevaid tulemusi. Lisaks võetakse arvesse ka nõuete hinnangulist väärtust, teostatakse seoste analüüs jpm. (Insurance Fraud detection system ... 2015: 3)

Kindlustuskelmuste signaale saadetakse reaajas ning ainult statistiliselt oluliseks kujunenud nõuete kohta (Insurance Fraud detection system ...2015: 3). See asjaolu võimaldab seaduspäraseid nõudeid väga kiiresti menetleda ning sel moel tarbijate rahulolu suurendada. Seevastu saavad kahjukäsitlejad aga kahtlaste nõuete analüüsimiseks täiendavalt nii aega kui ka raha panustada.

Nimetatud meetod kasutab andmeallikatena nii kindlustusseltsi sisest informatsiooni kui ka väliseid andmebaase (vt joonis 9). Otsuste tegemisel põhinetakse erinevatele välja töötatud reeglitele ning analüüside tulemustele.



**Joonis 9.** Kindlustuskelmuste tuvastamine DeNoviuse tarkvara kasutades (autori koostatud Insurance Fraud detection system ... 2015: 5 põhjal).

Nimetatud meetodit peetakse väga efektiivseks just seetõttu, et ta võtab arvesse nii erinevate andmekaeve meetodite tulemusi kui ka kindlustusseltside spetsialistide hinnanguid ja arvamusi. Meetodi kasutamisel on võimalik märkimisväärselt aega ja raha kokku hoida ning seetõttu vähendada kindlustuskelmuste tuvastamiseks kuluvate ressursside hulka. (Insurance Fraud detection system ...2015: 6)

Autor on seisukohal, et erinevate lähenemiste ühisosaks on suutlikkus kindlustuskelmuste analüüsimisel aega ja raha kokku hoida. Mida rohkem on kasutusel automaatseid süsteeme, seda kõrgemaks kujuneb tuvastatud kindlustuskelmuste tase, sest automaatsed süsteemid suudavad võrreldes manuaalsete lähenemistega kordades kiiremini töötada. Mida rohkem jääb aga aega potentsiaalsete kindlustuskelmustega tegelemiseks, seda rohkem suudetakse neid ka tuvastada.

## 2.2. Eesti kindlustusturu analüütiline ülevaade

Eesti kindlustusturg on võrreldes ülejäänud Euroopaga suhteliselt väike. Kahjukindlustusteenuseid pakkuvaid ettevõtteid on kõigest 13, mis on Euroopas eelviimane tulemus. Tegemist on siiski loogilise olukorraga, sest kindlustusteenuste kasutamine on Eestis suhteliselt vähe levinud. Erandiks on ainult liikluskindlustus- ja sõidukikindlustus, mille kindlustusmaksed moodustasid kogumaksetest ligi poole. Liiklus- ja sõidukikindlustuse kõrge osakaal on eelkõige tingitud nende

kohustuslikkusest, sest liikluskindlustuse peavad sõlmima kõik autoomanikud ning kaskokindlustus tuleb sõlmida auto liisimise korral kogu lepinguperioodi ajaks. Nimetatud kindlustuslepingu liikidele järgneb varakindlustus (20%) ja investeerimisriskiga elukindlustus (9,6%). (Eesti Kindlustusseltside Liit: 2014)

Nii kindlustusandjate arv kui ka tegevusvaldkonda iseloomustavad parameetrid on püsinud viimaste aastate lõikes muutumatuna (vt tabel 3). Kõige rohkem kindlustusandjad tegeleb kahjukindlustusega, mis hõlmab endast muuhulgas näiteks liikluskindlustust, maismaasõidukite kindlustust (kasko), tulekindlustust ja loodusjõudude kindlustust, muud varakindlustust, õnnetusjuhtumite kindlustust, finantskahjude kindlustust, garantiikindlustust, krediidikindlustust, haiguskindlustust, laevade kindlustust, raudtee veerevkoosseisu kindlustust, õhusõidukite kindlustust, õigusabikulude kindlustust, transporditavate kaupade kindlustust ja tsiviilvastutuskindlustust.

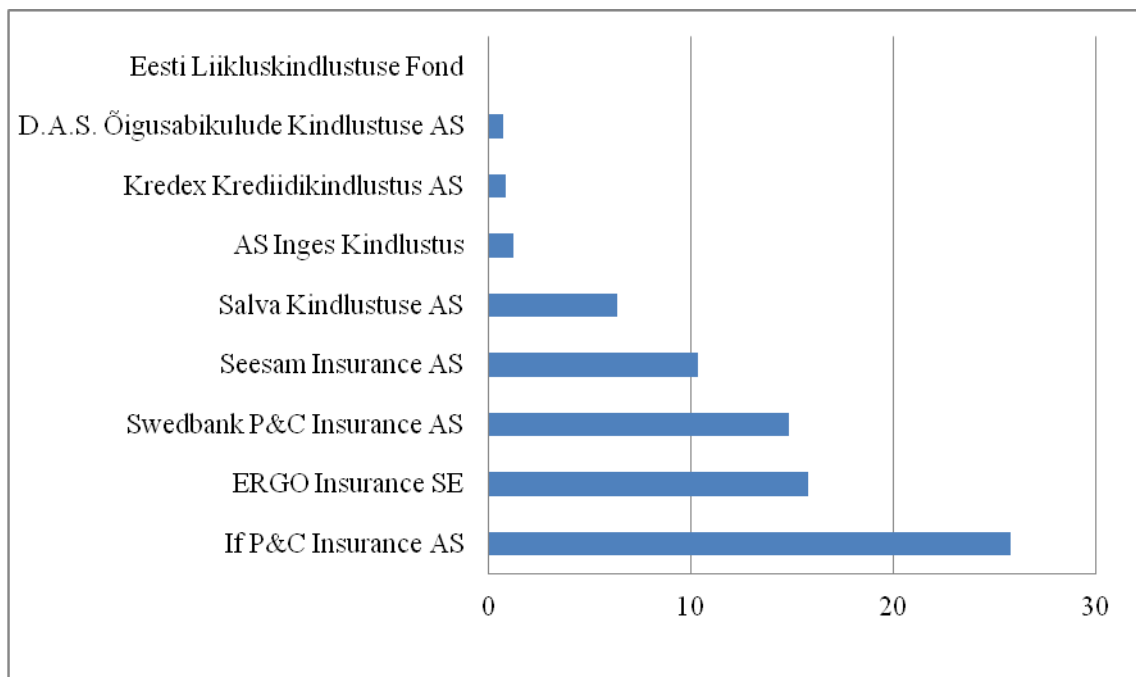
**Tabel 3.** Kindlustusandjate turuosad 2011-2014 aastate lõikes.

<b>Turuosalise arv perioodi lõpus</b>				
	2011	2012	2013	2014
Kahjukindlustusandjad	9	9	9	9
Kahjukindlustuse filiaalid	4	4	5 <sup>7</sup>	4
Elukindlustusandjad	4	4	4	4
Elukindlustuse filiaalid	1	1	1	1
Kindlustusmaaklerid	42	42	42	45

Allikas: Eesti Kindlustusseltside Liit

Eestis tegevusloa alusel tegutsevad kahjukindlustusseltse on kaheksa ning 2014. aasta lõpu seisuga oli kahjukindlustajate turul suurima turuosaga If P&C Insurance (vt joonis 10).

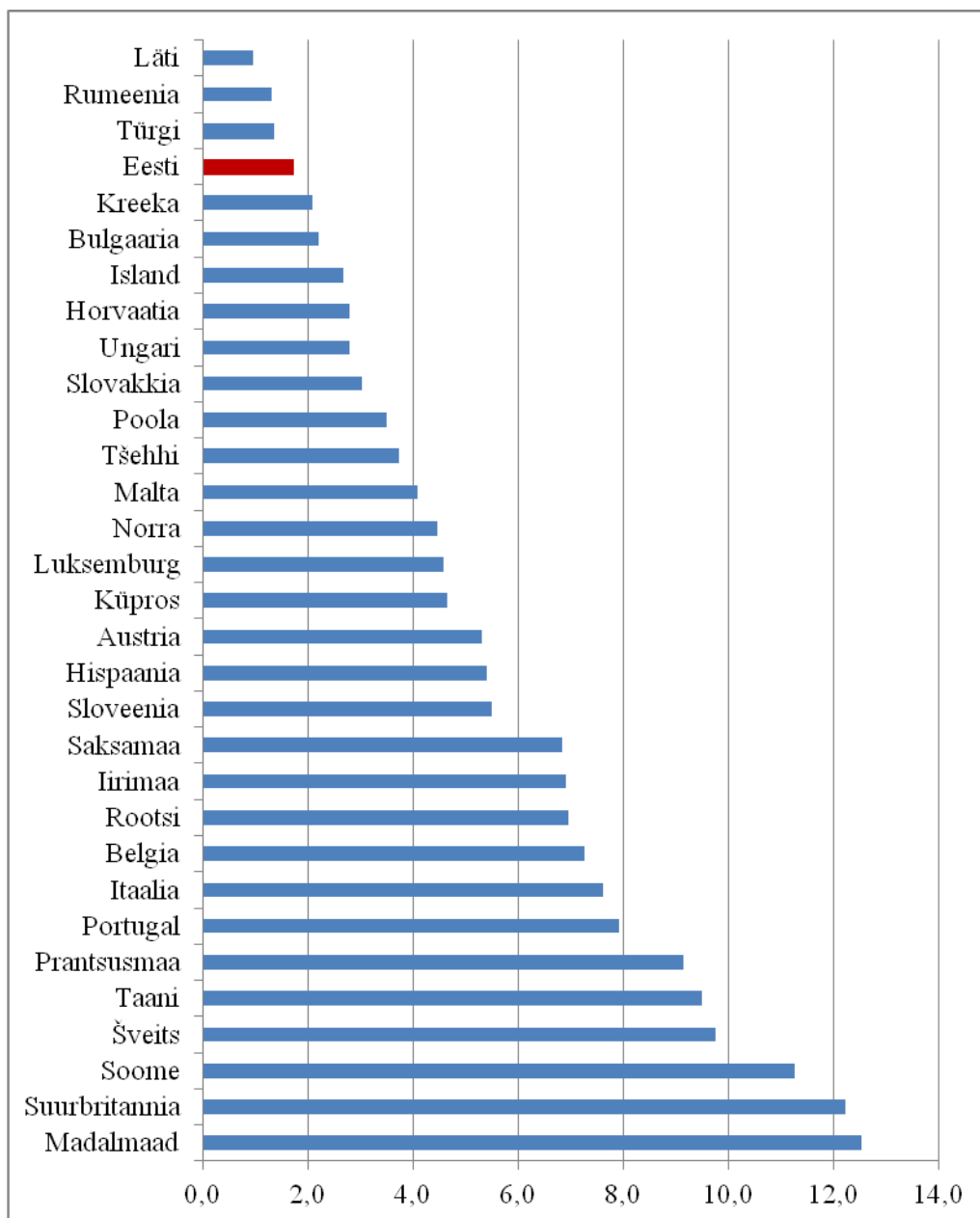
<sup>7</sup> Kindlustusandja QBE ei väljasta uusi kindlustuslepinguid



**Joonis 10.** Kahjukindlustusseltside turujaotus saadud kindlustuspreemiade alusel (autori koostatud Eesti Statistikaameti andmete põhjal).

Lisaks tegutseb Eestis neli välismaiste kahjukindlustajate filiaali - BTA Insurance Company SE Eesti filiaal (6,03%), UAB DK 'PZU Lietuva' Eesti filiaal (3,63%), AAS Gjensidige Baltic Eesti filiaal (3,47%), QBE Insurance (Europe) Limited Eesti filiaal (ei väljasta uusi lepinguid).

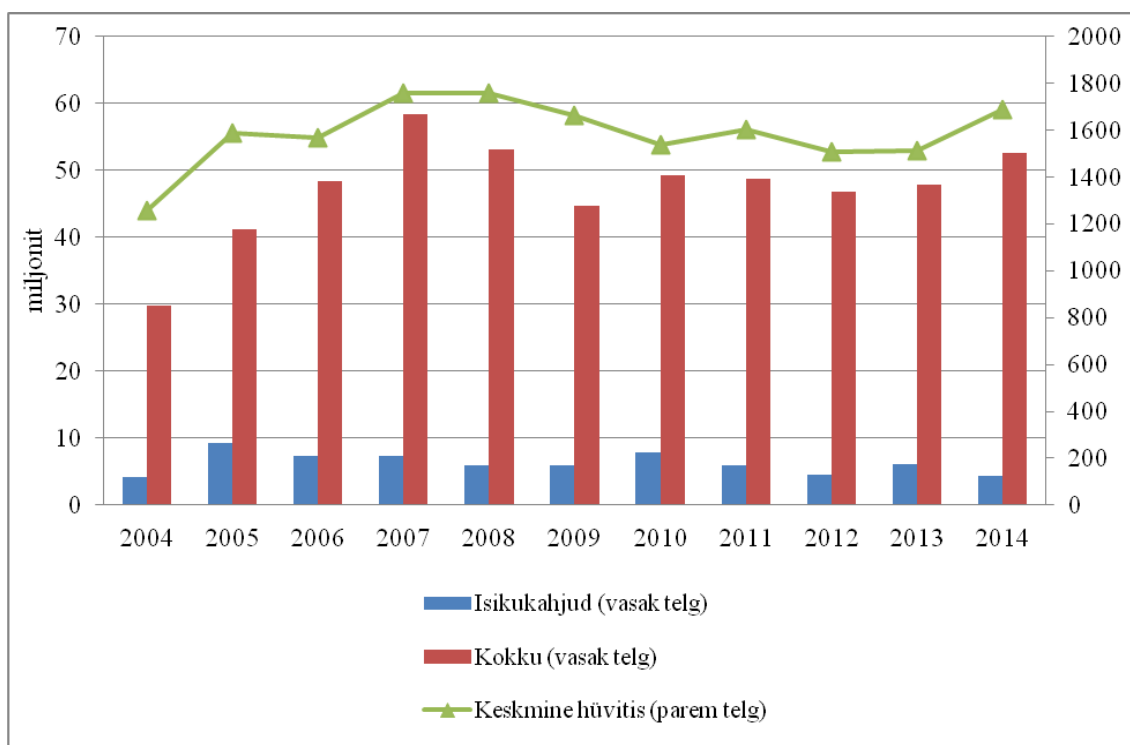
Eesti kindlustustegevuse panus SKPsse oli 2013 aastal vaid 1,7%, mis on võrreldes teiste Euroopa riikidega väga madal tulemus. (vt joonis 11). Kindlustuse kasvu on pidurdanud eelkõige elanike vaesus ning ka majanduskriisi tugev negatiivne mõju kindlustussektorile. Võrreldes ülejäänud Euroopa riikidega on negatiivne ka asjaolu, et finants- ja kindlustussektoris hõivatud inimeste osakaal on viimastel aastatel märgatavalt langenud moodustades kõikidest hõivatutest kõigest 1,3%.



**Joonis 11.** Euroopa riikide kindlustussektori panus SKPsse (European Insurance Statistics)

Hoolimata madalatest näitajatest, on siiski tunda kindlustussektori teatavat elavnemist. 2014. aastal kasvasid kahjukindlustuse sissemaksed 341 miljoni euroni, mis on 7,5% kõrgem 2013. aasta näitajast. Samuti on võrreldes 2013. aastaga kasvanud näiteks liikluskindlustus poliiside arv (3,6%) ja klientide arv (4,5%). Lisaks on viimastel aastatel näidanud kasvutrendi ka kindlustuskahjude ja keskmiste hüvitiste suurus (vt joonis 12). Tegemist on aga üsna loogilise asjade käiguga, sest kui näiteks aastal 2012 oli suurim kahju 1 000 000 eurot, 2013. aastal 1 060 000 eurot, siis 2014. aastaks oli

number tõusnud 2 miljoni euroni. Tegemist ei ole siiski sugugi enneolematu kahju suurusega, sest näiteks 2011. aastal oli suurim kahju 4 663 000 eurot.



**Joonis 12.** Kindlustuskahju ja keskmine hüvitis 2004-2014 aastate lõikes, eurot (Eesti Kindlustusseltside liit)

Autor on seisukohal, et hoolimata kindlustusturu väikestest mahtudest, on kindlustusteenuste valik ja kvaliteet Eestis väga heal tasemel. Eesti kindlustussektori head taset kinnitab ka äsja Euroopa Kindlustus- ja Tööandjapensionide Järelevalve läbi viidud stressitest, millega analüüsiti kindlustusandjate jätkusuutlikust ebasoodsates tingimustes.

### 2.3. Andmed ja meetodika

Magistritöö empiiriline osa sisaldab Eesti kindlustuspettusi kirjeldavate andmete statistilist analüüsi ning kindlustusseltside kahjukäsitlejate hinnangud kindlustuskelmustega seotud aspektidele. Selline uurimismetoodika valik tulenes soovist luua pilt kindlustuskelmuste probleemi ulatusest Eestis ning leida kahjukäsitlejate hinnangutele ja seisukohtadele tuginedes praeguse kelmuste tuvastamise süsteemi kitsaskohad ja arengusuunad.

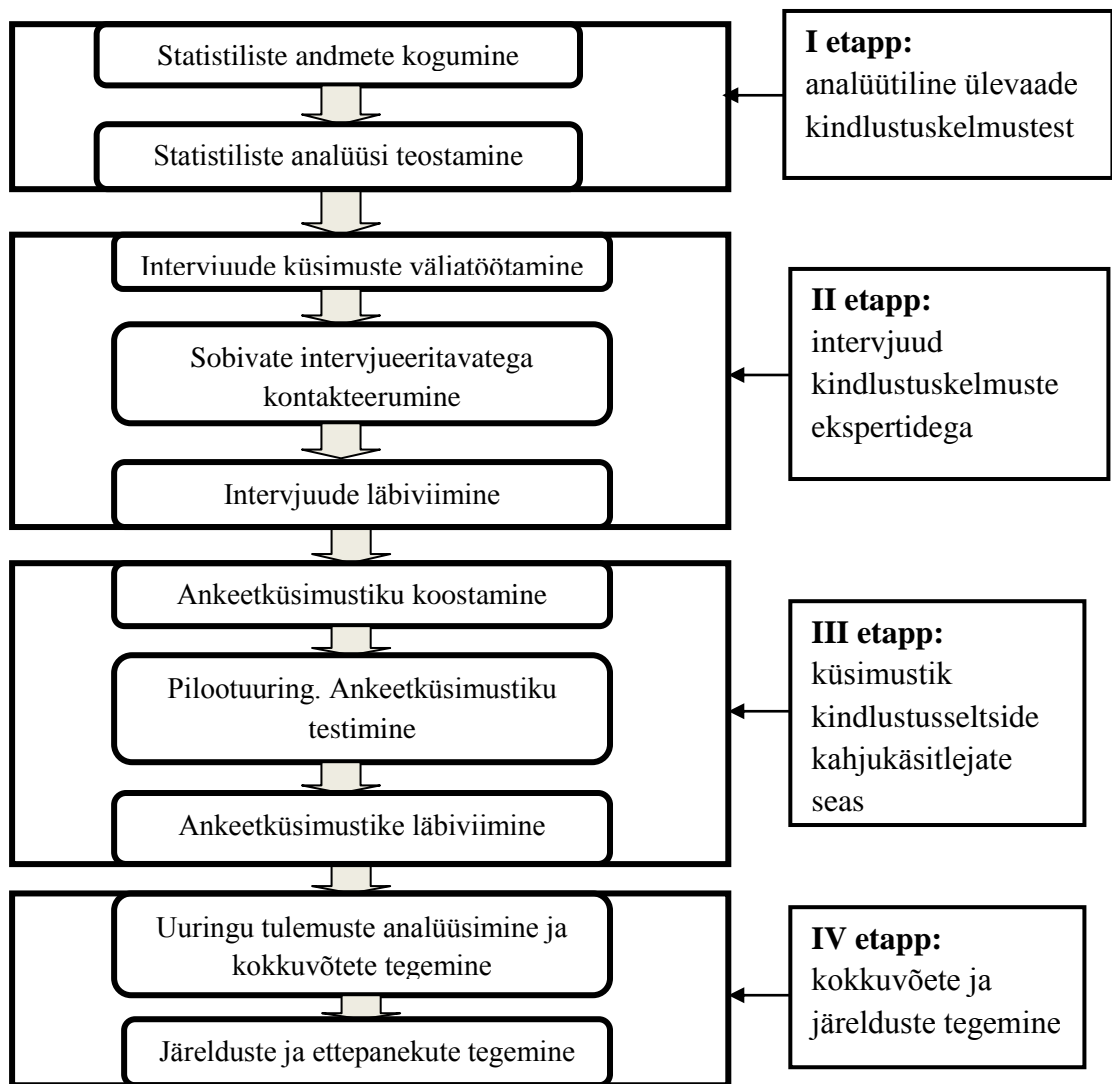
Statistilise analüüsi teostamiseks kasutatakse töös Eesti Kindlustusseltside Liidu poolt kogutud andmeid ajavahemikul 2010-2014 I poolaasta. Selliste aastate valik on tingitud asjaolust, et enne 2010. aastat ei kogutud Eesti kindlustusturul toimunud pettuste kohta andmeid ning 2014 II poolaasta tulemusi ei ole veel avalikustatud. Kuna kõikide kindlustuskelmuste alaste statistiliste andmete kohta ei leidu kvartaalset informatsiooni, jätab autor võrreldavuse eesmärgil teatud juhtudel välja 2014. aastal I ja II kvartali andmed.

Erinevatel aastatel on Eesti Kindlustusseltside Liidule statistikat edastanud 13-14 kindlustusseltsi. Arvestades Eestis tegutsevate kindlustusseltside arvu, on tegemist väga kõrge tulemusega ning seetõttu võib Eesti Kindlustusseltside Liidu poolt kogutud statistikale põhinedes teha järeldusi kogu kindlustussektori kohta.

Enne empiirilise analüüsi teise osa teostamist, viis autor läbi intervjuud nelja kindlustuskelmustega igapäevaselt tegeleva õigus- ja kindlustusekspertiga. Intervjuude eesmärgiks oli saada ülevaade kindlustussektoris toimuvast ning koguda informatsiooni, et kokku panna võimalikult põhjalik ankeetküsimustik, mis tugineb nii teadusartiklitele kui ka praktikute arvamustele ja kogemustele. Lisaks on autor seisukohal, et intervjuud annavad väga olulist informatsiooni, mis muudab ankeetküsimustikest saadud tulemuste tõlgendamise lihtsamaks ning võimaldab erinevate vastuste tagamaid paremini mõista. Intervjuudel esitati kümme küsimust, mis puudutasid kindlustuskelmuste ulatust, mõjusid ja seadusandlikku tausta (vt lisa 1).

Ankeetküsimustikus analüüsitakse ainult selliste kindlustusseltside hinnanguid, kes ei ole spetsialiseerunud ühe väga spetsiifilise kindlustusteenuse osutamisele. Sel põhjusel ei saadetud ankeetküsimustikku kolmele kindlustusseltsile – D. A. S Õigusabikulude Kindlustus ASile, AS KredEx Krediidikindlustusele ning Eesti Liikluskindlustuse Fondile. Nimetatutest esimene on spetsialiseerunud õigusabikulude kindlustusele, teine krediidikindlustusele ning viimase teenused on seotud ainult liikluskindlustusega.

Mõlema empiirilise osa läbiviimise protsess koosnes mitmetest etappidest, mis sai alguse andmete otsmistega ning lõppes järelduste ja ettepanekute tegemisega (vt joonis 13).



**Joonis 13.** Kindlustuskelmuse ulatuse, mõjude ja vähendamise seotud empiirilise uuringu läbiviimine (autori koostatud).

Sobivate kindlustusseltside leidmiseks ning kahjukäsitlejatega kontakti saamiseks tegi autor tihedat koostööd Kindlustusseltside Liidu kahjukäsitlejate osakonna juhataja Taaniel Tigasega. Kümnest sobivast Eestis tegutsevast kahjukindlustusseltsist vastasid ankeetküsimustikule kahjukäsitlejad üheksast kindlustusseltsist:

- Ergo Insurance AS
- If P&C Insurance AS
- Swedbank P&C Insurance AS
- Salva Kindlustuse AS
- Seesam Insurance AS



- AS Inges Kindlustus
- AAS Gjensidige Baltic Eesti filiaal
- BTA Insurance Company SE Eesti filiaal
- UAB DK 'PZU Lietuva' Eesti filiaal

Autor hindab vastanute määra väga kõrgeks ning peab sobivaks ankeetküsimustiku tulemustele põhinedes üldistuste tegemist kogu kahjukindlustussektori kohta.

Kindlustusseltside kahjukäsitlejatele esitati 26 väidet, mis olid jaotatud kolme alagruppi – üldised väited, kindlustusseltsi sisesele praktikale põhinevad väited ja seadusandlusega seotud väited – lähtuvalt sellest, millistele kindlustuskelmustega seotud aspektile tähelepanu pööratakse:

**Üldised väited.** Nende hulka kuulusid järgmised väited:

- Kindlustuskelmused on Eestis probleem.
- Eestis on enamik kindlustuskelmustest seotud sõidukitega.
- Ettekavatsetud kelmuste maht on väiksem planeerimata kindlustuskelmuste mahust.
- Ühiskond ei taju kindlustuskelmusi kuriteona.
- Tihi ei taju ka kindlustuskelmuse sooritanud inimene oma teo ebaseaduslikkust.
- Negatiivne suhtumine kindlustusandjasse suurendab kindlustusvõtja huvi kindlustusseltsi petta.
- Kindlustusandja halb maine suurendab kindlustusvõtja huvi kindlustusseltsi petta.
- Kindlustuskelmuste informatsiooni koondav andmebaas suurendaks võimalusi potentsiaalsete kindlustuskelmuste ärahoidmiseks.

**Kindlustusseltsi sisesele praktikale põhievad väited.** Meie kindlustusseltsis ...

- ... on potentsiaalsete kuritegude ennetamiseks piisavalt võimalusi.
- ... on kindlustuskelmuste tuvastamiseks kasutusel erinevatest etappidest koosnev süsteem.

- ...väljastatakse tavapäraselt kindlustuskelmuse avastamise korral kliendile keeldumisotsus ning täiendav karistus puudub.
- ... avastatud kindlustuskelmuste skeemid on erinevate petjate lõikes sarnased.
- ... vahetatakse andmeid teiste kindlustusseltsidega kahtlaste juhtumite osas.
- ...on kindlustuskelmuse toime pannud inimesel tulevikus keeruline kindlustusteenuseid osta.
- ... on kindlustuskelmustel on suurim mõju ausatele kindlustusvõtjatele, kelle kindlustuspreemiad seeläbi tõusevad.
- ... on täielikult lavastatud õnnetusi kindlustuskelmuste hulgas minimaalselt.
- ... suureneb kindlustuskelmuste arv majanduslanguse tingimustes.
- ... piirdub valdav osa kindlustuskelmidest ühekordse petmisega.
- ... vähemalt 10% kõikidest kindlustusnõuetest seotud pettustega.

**Seadusandlik taust.** Nende hulka kuulusid järgmised väited:

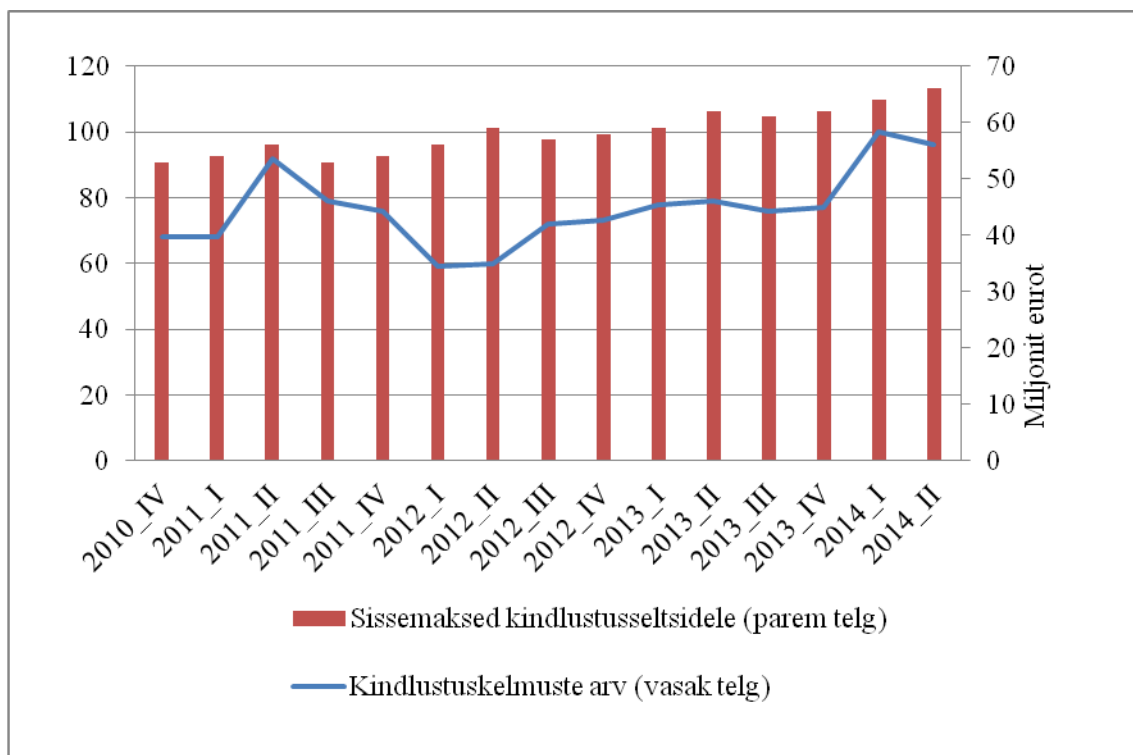
- Kindlustuskelmuste ennetamiseks on juriidiliselt loodud piisavalt võimalusi.
- Kindlustuskelmused ei ole politseile esmajärguline prioriteet ja seetõttu vähenevad võimalused kindlustuspetjate kriminaalkorras karistamiseks.
- Leebed karistused motiveerivad kindlustuskelmustes osalema.
- Kindlustusandjal on piisav seaduslik alus pahatahtliku kliendiga koostööst loobumiseks.
- Kindlustuskelmuste avastamist takistab keeruline tõestamise protsess.
- Keerulise tõestamise protsessi tõttu jõuab väga väike osa kelmustest kohtusse.
- Andmekaitseseadus, mis keelab kindlustusseltside vahelist infovahetust kindlustuskelmuste osas, pärsib kindlustuskelmuste tuvastamist.

Nimetatud väiteid paluti hinnata kasutades 5- pallilist Likerti skaalat (vt lisa 2). Tegemist on mitte-võrdleva skaala tüübiga, mille abil saab vastaja hinnata oma nõustumise astet väitega.

## **2.4. Eestis toimepandud kindlustuskelmuste statistiline analüüs**

Kindlustuskelmuste ulatuse hindamine on suhteliselt keeruline protsess, sest ühtset definitsiooni kindlustuskelmusele on erinevate riikide ja kindlustusseltside lõikes keeruline leida. Lähtudes Eesti Karistusseadustiku üldosa § 212 on kindlustuskelmusega tegemist siis, kui kindlustusvõtja on kindlustusjuhtumi esile kutsunud või loonud kindlustusjuhtumi toimimise kohta ebaõige ettekujutuse kindlustusandjale kindlustushüvitise saamise eesmärgil. Erinevate käsitluste ja statistika kohaselt ollakse seisukohal, et Euroopas moodustavad nii avastatud kui ka avastamata pettused 10% kõikidest nõuetest (The impact of...2015: 9).

Kuigi 2010. aastat iseloomustas teatav majanduskriisist toibumine ning järk-järguline majandustulemuste paranemine, olid kindlustuskelmused siiski suhteliselt kõrgel tasemel küündides 330 juhtumini (vt joonis 14). Arvestades üldist kuritegevuse taset, ei ole tegemist siiski üllatusliku asjaoluga, sest kuritegevuse langus erinevates valdkondades algas 2011. aastal. Siiski pöördusid kindlustuskelmused alates 2013 aastat taas tõusule. Seejuures on üllatav asjaolu, et kui 2013. aasta kindlustuskelmuste koguarvuks kujunes 306 juhtumit, siis 2014. aasta kahe esimese kvartali jooksul on juhtumeid juba 234. Ka ebaseaduslike nõuete hinnangulised suurused on võrreldes eelmiste aastatega oluliselt kasvanud küündides 1,37 miljoni euroni. Nimetatud summa oli 2010. aastal esimese poolaasta jooksul 0,94 miljonit, 2011. aastal 0,63 miljonit, 2012. aastal 0,63 miljonit ning 2013. aastal 0,78 miljonit. Autor on seisukohal, et sellist tulemust ei tasu siiski ainult negatiivsena käsitleda. Kindlustuskelmuste arvu tõus võib viidata efektiivsemale kelmuste ennetamise ja tuvastamise süsteemile ning ei pruugi tähendada, et kindlustuskelmuste koguarv märkimisväärselt kasvanud oleks.



**Joonis 14.** Kindlustuskelmuste arv ja sissemaksete suurus kindlustusseltsidele kvartalite lõikes (autori koostatud Eesti Kindlustusseltside Liidu andmete põhjal).

Põhinedes levinud arusaamale, et umbes 10% kõikidest nõuetest on kelmused, on kulud siiski suhteliselt väikesed. Nii 2013. kui ka 2014. aasta esimesel poolaastal tehtud väljamaksed olid 72 miljonit eurot, mis tähendab, et pettusega seotud nõuded moodustasid kõikidest väljamaksetest vastavalt 1,08% ja 1,9%. Nii madalad numbrid võivad osutada madalamale kindlustuskelmuste tasemele võrreldes Euroopa keskmisega, kuid tõenäoliselt on siiski suhteliselt kõrge hulk kindlustuskelmustest avastamata. Arvestades tõsiasja, et iga nõude läbi töötamiseks ei ole mõistlik ressursse kasutada, tuleb nentida, et teatud hulk pealtnäha legaalsetest nõuetest võivad siiski pettustega seotud olla. Kuigi enamikes kindlustusseltsides on kasutusel n-ö punaste lippude süsteem, ei saa kindlasti eeldada, et ükski illegaalne juhtum seda etappi läbida ei suuda. Aina kõrgem informatsiooni levimise kiirus annab potentsiaalsetele kindlustuskelmidele ka rohkem võimalusi erinevaid strateegiaid välja mõelda, kuidas punaseid lippe vältida ja kindlustusseltsi edukalt petta.

Lisaks suhteliselt madalale kindlustuskelmuste osakaalule, on murettekitav asjaolu, et kriminaalmenetluse jõuab avastatud kelmustest väga tagasihoidlik osa. 2010- 2013

aastatel oli kohtusse jõudnud kindlustuskelmuste osakaal vahemikus 9,4 – 17% (vt tabel 4).

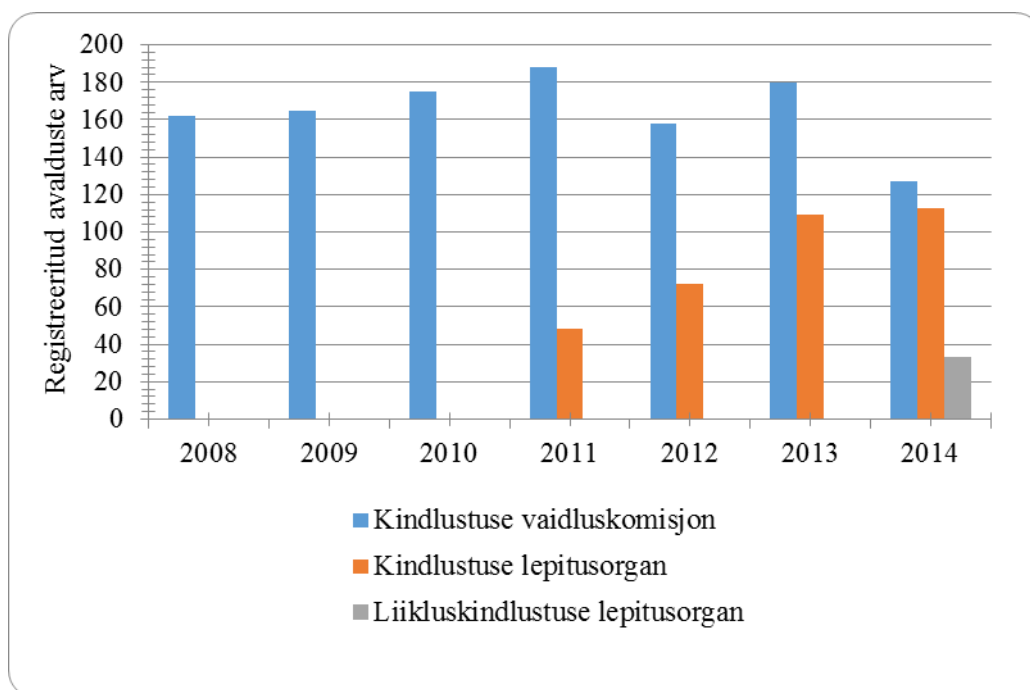
**Tabel 4.** Kriminaalmenetluse jõudnud kindlustuskelmuste arv ajavahemikul 2006-2014

Aasta	Kriminaalmenetluse jõudnud kindlustuskelmuste arv
2006	15
2007	27
2008	57
2009	65
2010	56
2011	31
2012	39
2013	39
2014	23

Allikas: autori koostatud Justiitsministeeriumi andmete põhjal

Käesoleva magistritöö raames teostatud intervjuudest selgus, et üheks asjaoluks, miks nii vähe kindlustuskelmuseid kohtusse jõuab, on nendega kaasnev väga keeruline tõestamise protsess. Informatsiooni asümmeetria tõttu on kindlustuskelmi võimuses kindlustusandja eest olulise informatsiooni varjamine ning seetõttu ei pruugi kindlustusandja kõikidest kelmusega seotud asjaoludest tõest pilti saada. Kuigi teatud kelmusega seotud aspekte on võimalik uurimise käigus tõestada, on paljude asjaoludega seotud informatsiooni kindlaks tegemine peaaegu võimatu. Näiteks on inimese õnnetusse sattumise korral tihti väga keeruline tõestada, kas ta tegi omaltpoolt kõik, et seda vältida. Samuti on inimeste jälitustegevus tugevalt piiratud, sest lähtuvalt Euroopa Kohtu seisukohast riivab inimese andmete kogumine, säilitamine ja kriminaalmenetluses kasutamine inimese õigust eraelu puutumatusel (Euroopa Liidu põhiõiguste harta artiklid 7 ja 8). Selleks, et sellist põhiõigust riivata, peavad olema väga tugevalt õigustavad põhjused. (Jälitustoimingute lubatavus ... 2015) Kuna kindlustusseltsid on siiski kasumile orienteeritud ettevõtted ja kohtusse minekuga kaasnevad väga kõrged kulud, ei saa eeldada, et kaotusega riskimine põhjendatud oleks. Kahjukäsitlejate ühine seisukoht oli, et kindlustuskelmuste kohtusse jõudmist pärsib tugevalt ka politsei vähene huvi nimetatud kuriteo liigi vastu.

Siiski on oluline ka asjaolu, et erinevate vaidluste korral on võimalik pöörduda kindlustuslepitaja või liikluskindlustuse lepitaja poole. Registreeritud avalduste arv<sup>8</sup> on oluliselt kõrgem kui kohtumenetlusse jõudvate kaasuste arv (vt joonis 15).



**Joonis 15.** Registreeritud kindlustusvaidluste avalduste arv perioodil 2008-2014 (autori koostatud Eesti Kindlustusseltside Liidu andmete põhjal).

Selliste vaidluste puhul on kindlasti oluline nentida, et kui lepitusettepanek ei ole osapooltele soodne, siis ei ole tulemuste aktsepteerimine kohustuslik ning mõlemal osapooltel on õigus pöörduda kohtusse. Kohtusse mineku korral algab menetlus otsast peale ning lepitusmenetlus ei mõjuta kohtumenetlust. Tegemist on kiire, konfidentsiaalse ja odava variandiga kindlustusvaidluste lahendamiseks, mistõttu on igati mõisteta, et sel moel lahendatakse rohkem kindlustusvaidlusi kui kohtutes. Siiski on oluline nentida, et sel moel lahendatavad vaidlused ei ole kindlasti alati seotud pettustega. (Eesti Kindlustusseltside Liit) Autor on aga seisukohal, et konfidentsiaalsus ei ole alati kindlustusvaidluse heaks küljeks. Kui inimene on toime pannud planeeritud kindlustuskelmuse, võib konfidentsiaalsus veelgi vähendada tema huvi kindlustuskelmustes osalemist vältida. Kui inimene on toime pannud kuriteo, oleks

<sup>8</sup> Kindlustuse lepitusorgan alustas tööd 11. aprillil 2011 ning liikluskindlustuse lepitusorgan alustas tööd 1. oktoobrist 2014

kohane seda ka sel moel käsitleda ning inimese nimi karistusregistrisse jäädvustada. Sel moel süveneks inimestes ka mõistmine, et kindlustuskelmuste näol on tegemist kuriteoga, mida menetletakse sarnaselt teiste kuriteoliikidega. Autor on siiski seisukohal, et arvestades kõrgeid kohtukuluseid ning pikka menetlemise perioodi, on kindlustuslepitajate roll siiski väga oluline ning väiksemad erimeelsused, millega ei ole seotud väga suured rahasummad, on kindlasti mõistlik nimetatud organite abiga lahendada.

Põhinedes kindlustuse vaidluskomisjoni statistikale, on osaliselt või täielikult kindlustusandja kahjuks tehtud otsuseid suhteliselt vähe (vt tabel 5). Tegemist on kahlemata kindlustuskelmide tegevust piirava asjaoluga, sest kui nende tegevust tõestada suudetakse, väheneb suure tõenäosusega nende motivatsioon kindlustuskelmuse kordamiseks.

**Tabel 5.** Vaidluskomisjoni otsused ja lahendid kaebuse järgi

	2013. aasta		2014. aasta	
	Tehtud otsuseid	sh täielikult või osaliselt kindlustusandja kahjuks	Tehtud otsuseid	sh täielikult või osaliselt kindlustusandja kahjuks
Liikluskindlustus, liiklusõnnetuse asjaolud	91	26	42	14
Liikluskindlustus, hüvitise suurus	63	14	64	14
Muu liikluskindlustuse vaidlus	8	1	17	5
Muu kindlustusteenuse vaidlus	0	0	1	0
<b>Kokku</b>	<b>162</b>	<b>41</b>	<b>124</b>	<b>33</b>

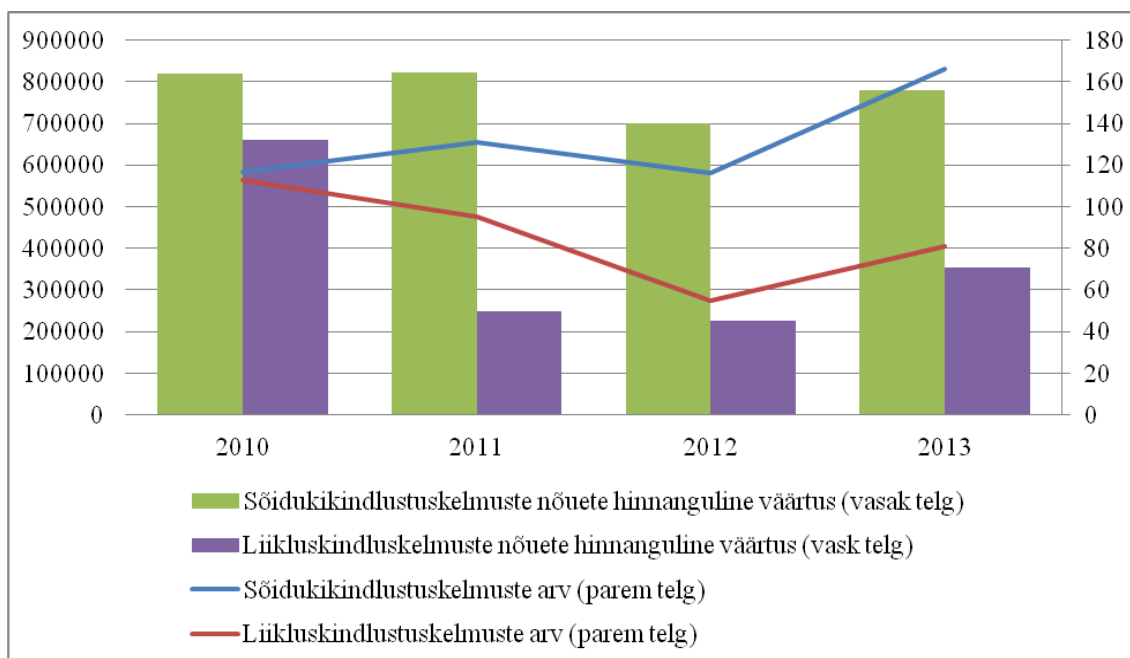
Allikas: Kindlustuse vaidluskomisjoni statistika

Selline statistika kinnitab, et kuna vaidluskomisjoni teenuseid kasutades on samuti võimaik jõuda kindlustusandjat rahuldava tulemuseni, aga väikesema aja- ja rahakuluga, on vaidluskomisjoni teenuste kasutamise kõrgem levik igati põhjendatud.

Kindlustuskelmustest on alati kõige suurema osa moodustanud sõidukitega seotud pettused. Ka 2014 aasta esimese poolaasta väga kõrge kindlustuskelmuste tase tuleneb just sõidukikindlustuspettustest. Autor on seisukohal, et selline tulemus on igati loogiline juba ainuüksi seetõttu, et kuigi üldiselt kasutatakse kindlustusteenuseid Eestis

tagasihoidlikult, on nii liiklus- kui ka sõidukikindlustus väga levinud. Samuti on viimaste aastate jooksul pidevalt sõiduautode arv kasvanud ning 2013. aastal registreeritud sõiduautode arv oli ligi 20% kõrgem 2010. aastal registreeritud sõiduautode arvust. Kasvule põhinedes on loogiline järeldada, et tekib rohkem õnnetusi ning potentsiaalseid olukordi, mil on võimalik informatsiooni varjata ning tõe moonutada.

Vaadates praegust statistikat, on sõidukikindlustuskelmuste maht oluliselt kõrgem liikluskindlustuskelmustest. Oluline on aga välja tuua, et sõidukikindlustuskelmused ei ole alati võrreldes liikluskindlustuskelmustega nii palju sagedasemad olnud (vt joonis 16).



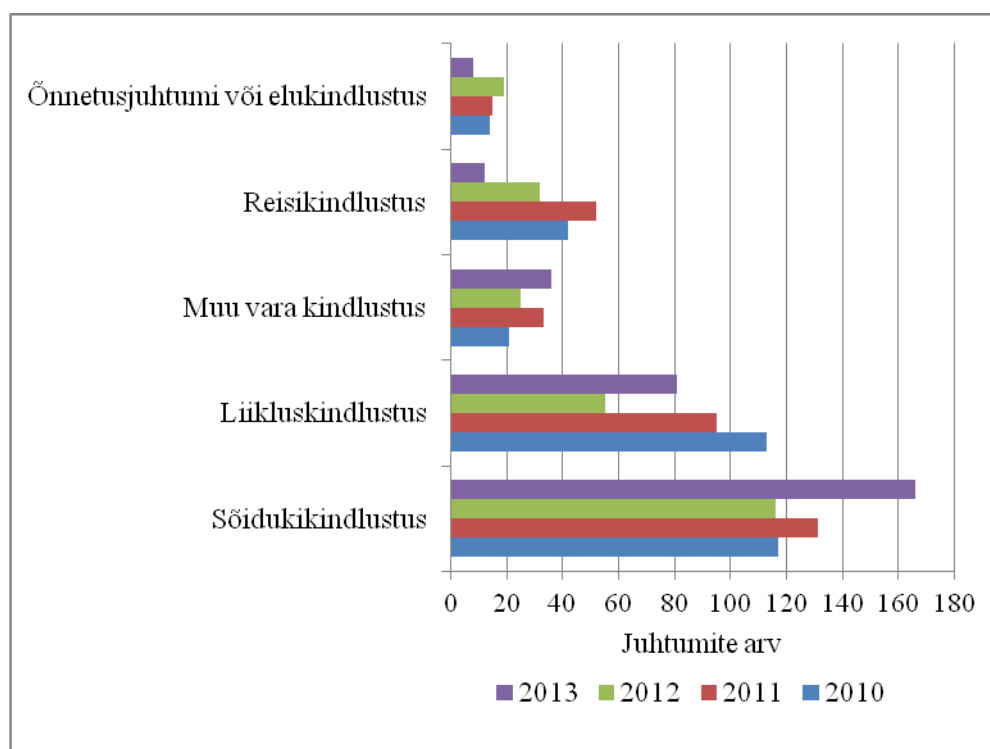
**Joonis 16.** Sõiduki- ja liikluskindlustuse kogused ja summad ajavahemikul 2010-2013 (autori koostatud Eesti Kindlustusseltside Liidu andmete põhjal).

Veel 2010. aastal olid mõlema kelmuse liigi kogused suhteliselt võrdsed, kuid 2011. aastast algas liikluskindlustuskelmuste üsna oluline langus. Kuigi langus pöördus 2013. aastal taas tõusuks, on erinevused endiselt väga suured. Ühest vastust, miks selline muudatus toimus, on keeruline välja tuua. Autor on seisukohal, et sõidukikindlustuskelmuse läbi viimine on teatud olukordades kergem, sest teist osapoolt ei ole ilmtingimata vaja kaasata. Siiski ei pruugi kaasosalise leidmine alati piiravaks



teguriks saada, sest ühiste andmebaaside puudumise tõttu ei ole inimeste vaheliste seoste tuvastamine alati võimalik. Tihti on seoseid tõestavad andmed kindlustusandjale kättesaamatud, mis muudab kindlustuskelmidele koostöö tegemise oluliselt lihtsamaks. Siiski võivad liikuskindlustusega kaasnevad kulud olla kõrgemad, kuna enamasti osaleb õnnetuses kaks sõidukit ning teatud näitajatele põhinedes on selliseid kelmusi suhteliselt lihtne tuvastada.

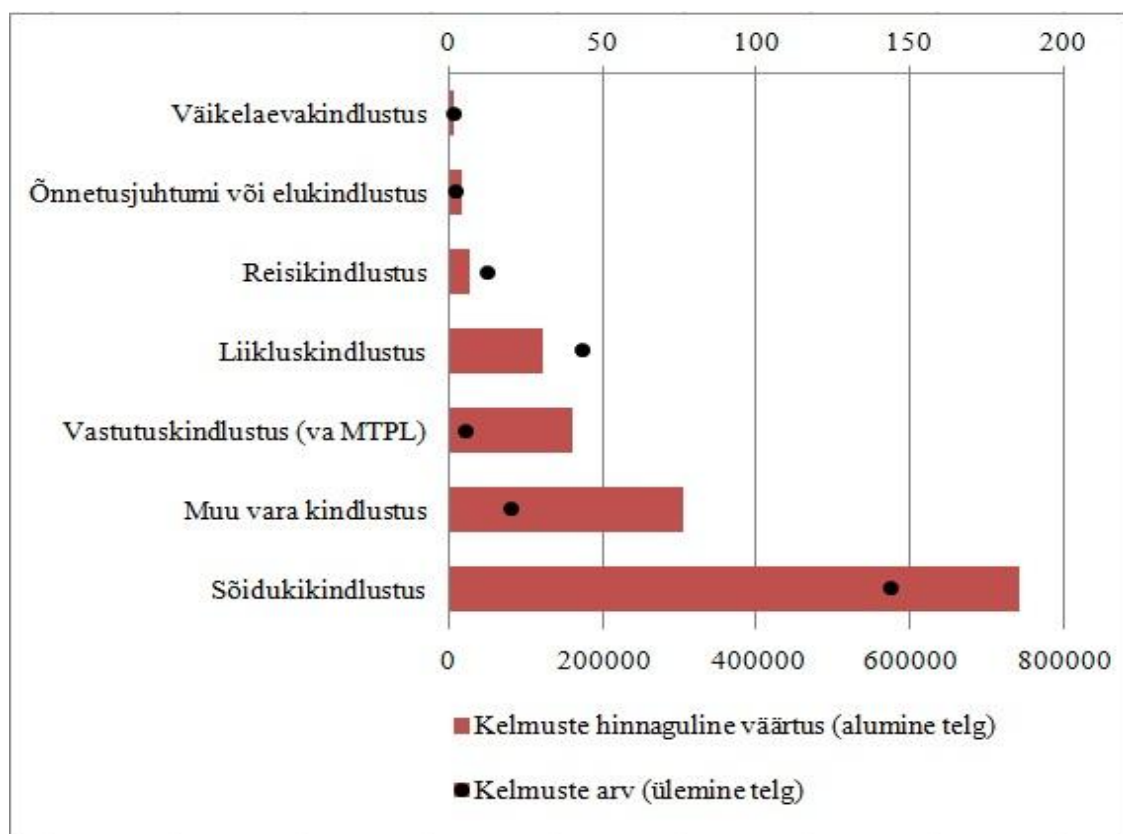
Kindlustuskelmuste mahud on märkimisväärsed just autodega seotud kindlustusliikide lõikes ning võrreldes 2010. aastaga on kelmuste absoluutne kasv olnud kõige suurem sõidukikindlustuskelmuste hulgas (vt joonis 17). Suhteliselt kõige rohkem on kindlustuskelmused kasvanud reisikindlustuste ja muu vara kindlustuse osas. Ka sõidukikindlustuskelmuste kasv on olnud märgatav, olles 2013 aastal võrreldes baasaastaga (2010) 42% kõrgem. Kindlustuskelmuste nõuete hinnanguline rahaline väärtus on võrreldes 2010. aastaga tõusnud kõige rohkem muu vara kindlustuse lõikes. Siiski on tegemist nüüdseks pidurdunud trendiga ning suurim kasv jäi 2011. ja 2012 aastatesse.



**Joonis 17.** Kindlustuskelmuste jaotus kindlustusliikide lõikes (autori koostatud Eesti Kindlustusseltside Liidu andmete põhjal).

Lisaks joonisele 17 kantud kindlustusliikidele, on erinevatel aastatel toime pandud ka mõned väikelaevakindlustuskelmused (2012 – 1, 2013 - 1), veosekindlustuskelmused (2012 – 1, 2013 - 1) ja vastutuskindlustuskelmused (2010 – 3, 2011 – 1, 2013 – 1)

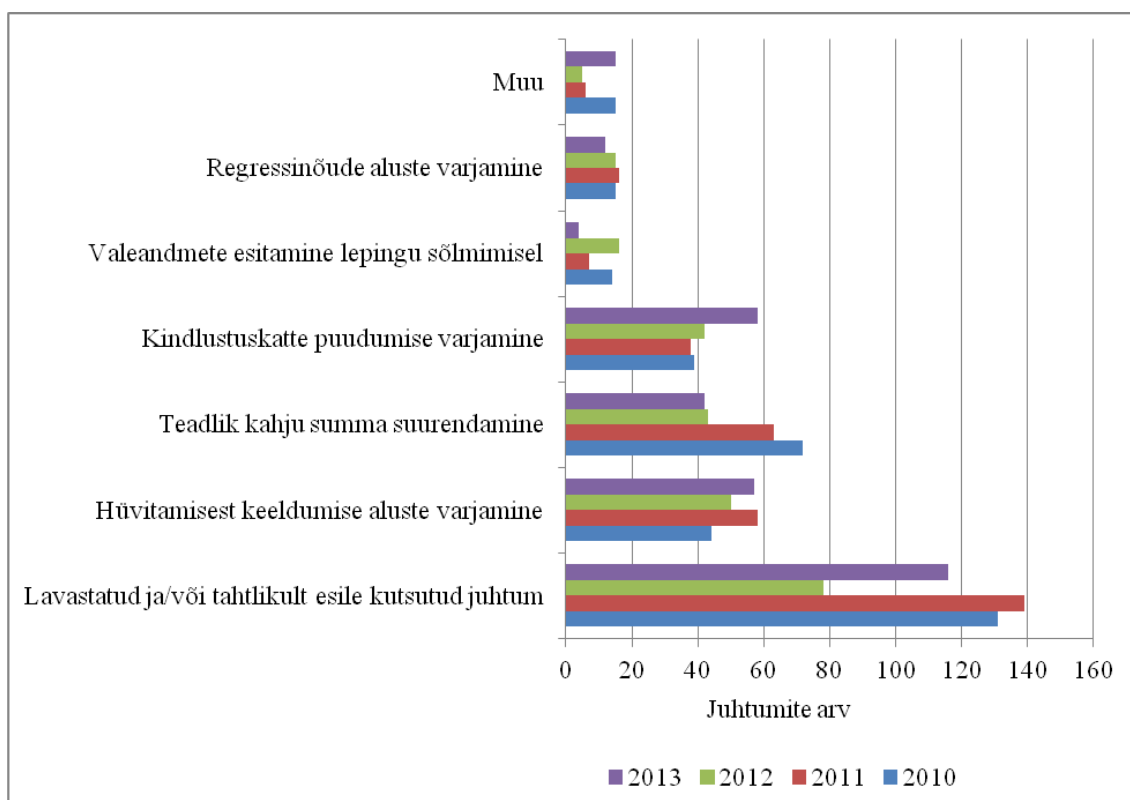
Väikelaevakindlustuse, veosekindlustuse ja vastutuskindlustusega seotud kelmused on kõikide aastate lõikes väga harvad olnud. Üllatavalt kõrge on olnud vastutuskindlustuskelmuse tase aga 2014. aasta esimesel poolaastal, mil on juba tuvastatud seitse kelmust (vt joonis 18). Arvestades asjaolu, et 2010. aastal oli nimetatud kelmuse maht 3 juhtumit, 2011 ja 2013 aastal üks juhtum ning 2012. aastal ei olnud ühtegi juhtumit, on tegemist üsnagi kõrge näitajaga.



**Joonis 18.** Kindlustuskelmuste jaotus kindlustusliikide lõikes 2014 aasta esimesel poolaastal (autori koostatud Eesti Kindlustusseltside Liidu andmete põhjal).

Kelmuste liikidest on olnud kõige levinumad lavastatud ja/või tahtlikult esile kutsutud juhtumid (vt joonis 19). Erinevatel aastatel on see jäänud vahemikku 31,3-42,5% ning 2014. aasta kahe esimese kvartaliga moodustasid lavastatud ja/või tahtlikult esile kutsutud juhtumid 30,3% kõikidest kelmustest. Autor on seisukohal, et selliste kelmuste

korral ei saa eeldada, et inimene ei ole teadlik oma teo kuritegelikkusest. Selliseid kuritegusid, mida põhjalikult ette planeeritakse, tuleks võimalikult tõsiselt analüüsida ja kindlustuskelme karistada, et neil puuduks soov ja võimalus oma teo kordamiseks. Siiski on autor seisukohal, et nimetatud kelmuse liigi kõrge osakaal võib tuleneda ka asjaolust, et teatud kindlatele näitajatele põhinedes võib lavastatud ja/või tahtlikult esile kutsutud kelmuste tõestamine mõnevõrra lihtsam olla. Mida rohkem on tegevust lavastatud, seda rohkem on ka potentsiaalseid eksmise kohti ning võimalusi teo potentsiaalse kindlustuskelmusena käsitlemiseks.

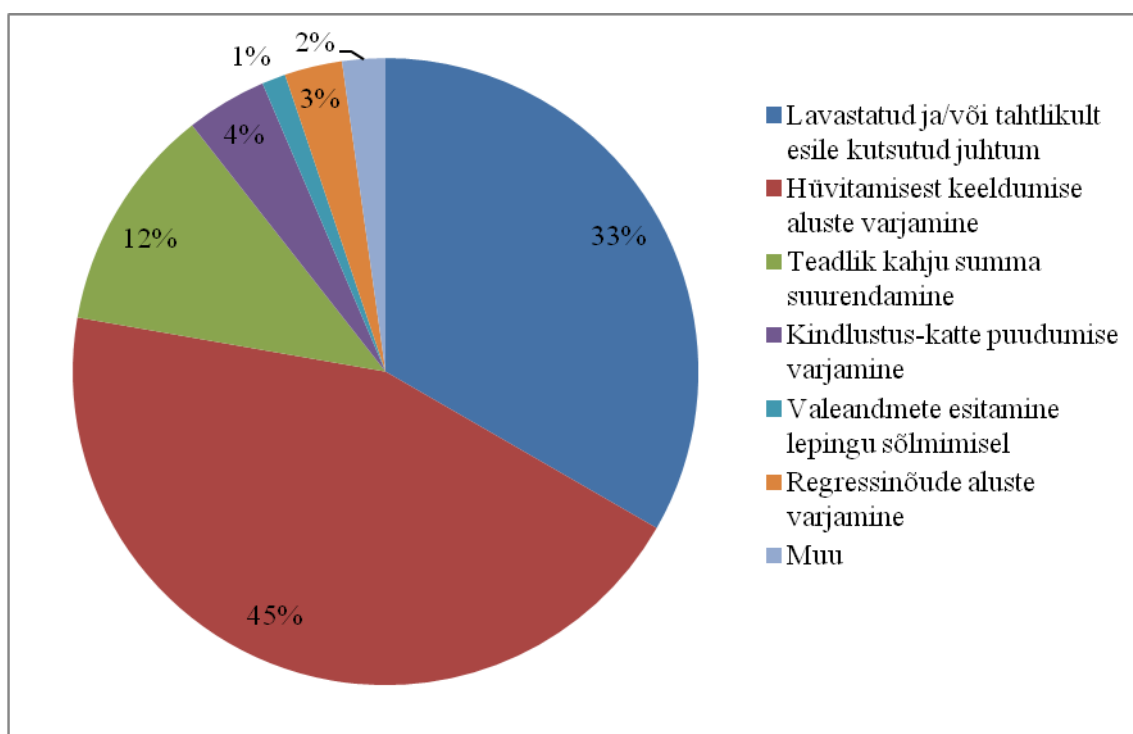


**Joonis 19.** Kindlustuskelmuste jaotus kelmuse liigi alusel ajavahemikul 2010-2013 (autori koostatud Eesti Kindlustusseltside Liidu andmete põhjal).

Samuti on üsna levinud hüvitamisest keeldumise aluste varjamine ja teadlik kahjusumma suurendamine. Kindlustuskatte puudumise varjamine moodustas 2010-2011 aastatel ligikaudu 12% kõikidest kelmustest, kuid 2012 algas teatav kasv (16,9%), mis jätkus ka 2013. aastal (19,08%). Valeandmete esitamine lepingu sõlmimisel ja regressinõude aluste varjamine on olnud suhteliselt väikese osakaaluga moodustades keskmiselt vastavalt pisut üle kolme ja nelja protsendi kõikidest kindlustuskelmustest.

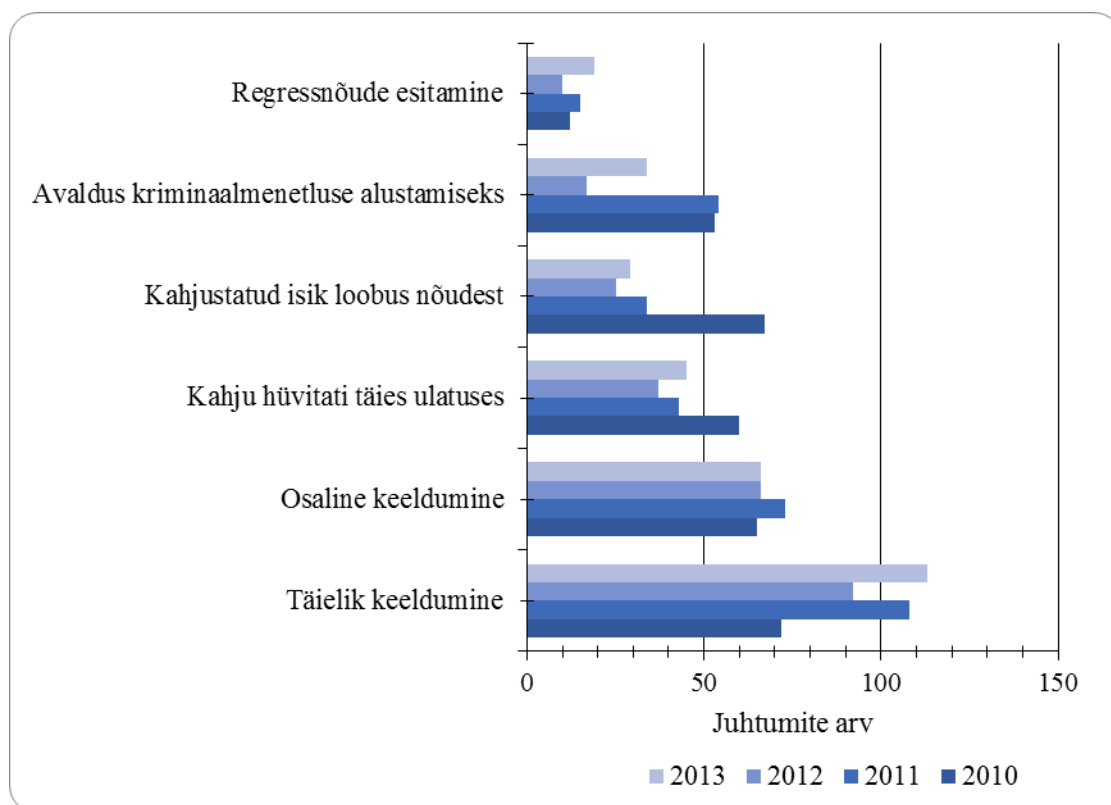
Autor on seisukohal, et kuna enamik kindlustuskelmustest on juhuslikud, on teatud hulka neist võimalik ära hoida kindlustuslepingu sõnastusega. Nagu käesoleva töö teoorias on välja toodud, avaldab näiteks allkirja panemise hetk mõju sellele, kas inimene esitab õiged andmed või otsustab valetada. Enamik inimesi ei muuda kirja pandud informatsiooni, kui allkiri tuleb peale nende esitamist anda, kuid kui lepingut allkirjastav inimene peab andmete õigust allkirjaga juba enne nende esitamist kinnitama, võivad ka vastused ausamad olla.

Lavastatud ja/või tahtlikult esile kutsutud juhtumitele hinnanguline summaarne väärtus on samuti võrreldes teiste kelmuse liikidega väga kõrge. 2013. aastal oli sellistele kelmuste koguväärtus 1 551 924 eurot moodustades 68% kõikidest kelmustest. Ka hüvitistest keeldumise aluste varjamine moodustab suhteliselt kõrge osa (keskmiselt 17%), kuid ülejäänud kelmuste liigid on väga madala osakaaluga. Pisut erandlik on 2014. aasta esimene poolaasta, mil hüvitamisest keeldumise aluste varjamise tase oli üllatuslikult kõrge ning lavastatud ja/või tahtlikult esile kutsutud juhtumid üsnagi madalad (vt joonis 20).



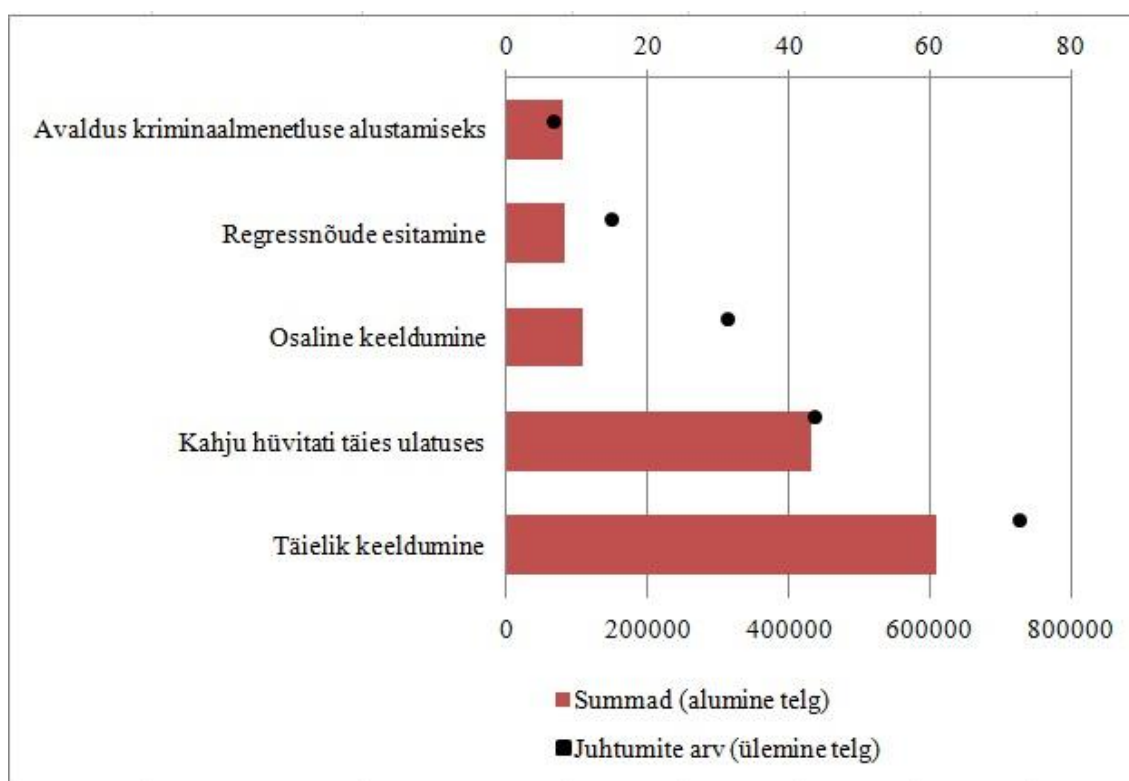
**Joonis 20.** Kindlustuskelmuste jaotus kelmuse liigi alusel 2014 I poolaastal (autori koostatud Eesti Kindlustusseltside Liidu andmete põhjal).

Kindlustuskelmuste menetluse tulemuseks on aina enam täielikke väljamaksetest keeldumisi (vt joonis 21). Kui 2010. aastal keelduti vaid 21% kindlustuskelmuste korral nõude hüvitamisest, siis 2013. aastal oli nimetatud näitaja kasvanud 37%ni. Märkimisväärselt on vähenenud aga olukorrad, mil kahtlustatud isik nõudest loobuks. 2010. aastal loobus nõudest 20,4% kindlustuskelmidest, kuid 2013. aastal oli nõudest loobujaid vaid 9,5%. Samuti on langenud avalduste esitamine kriminaalmenetluse alustamiseks. 2010-2011. aastal oli nimetatud näitaja üle 16%, kuid langes 2012. aastal kõigest 7%ni. Endiselt on suhteliselt kõrge nende kindlustuskelmide osakaal, kellele hüvitatakse kahju täies ulatuses. Autor on seisukohal, et arvestades kindlustuskelmuste keerulist tõestamise protsessi, on täies ulatuses kahju hüvitamine teatud olukordades mõisteta. Kuna kindlustusseltsidele on oluline ka nende maine, on loogiline, et kui kelmuse tõestamine osutub täiesti võimatuks, tuleb suure tõenäosusega kliendile väljamakse teha.



**Joonis 21.** Kindlustuskelmuse menetlemise tulemused ajavahemikul 2010-2013 (autori koostatud).

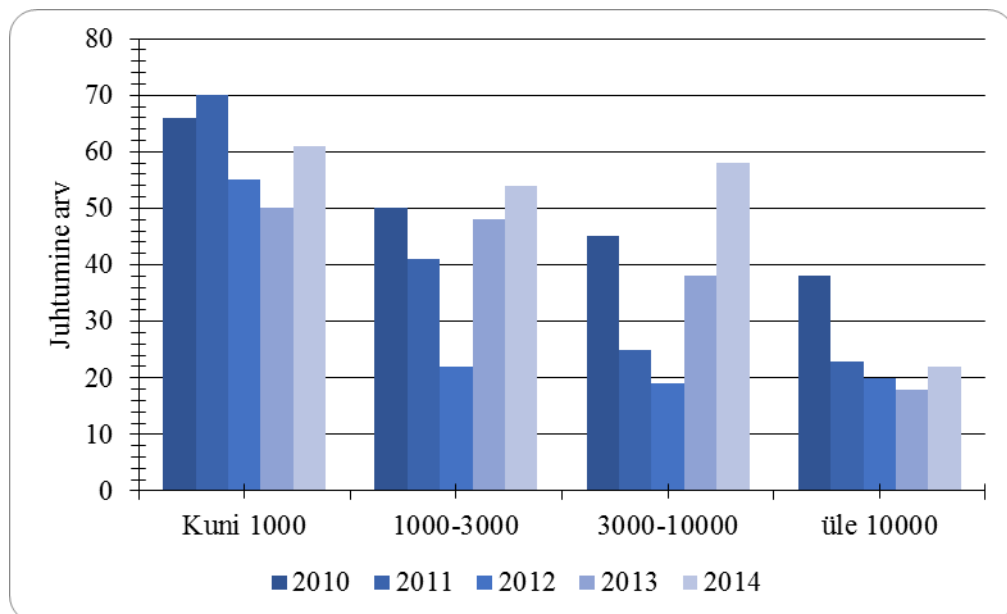
Sarnased tulemused iseloomustavad ka 2014. esimese poolaasta statistikat (vt joonis 22). Siiski on täielike keeldumiste osakaal veelgi tõusnud olles 40,2 %. Autor on seisukohal, et tegemist on igati positiivse nähtusega, sest see kinnitab, et kindlustusseltsid leiavad aina enam võimalusi ja tõendusmaterjale kindlustuskelmuste vastu võitlemiseks. Kui tegemist on lavastatud õnnetusega, on kindlustuskelmi peamiseks kuluks tema vara, mistõttu väheneb täieliku keeldumise korral tema motivatsioon tulevikus kelmuses osaleda. Siiski on 2014. aasta esimese poolaasta jooksul ka suhteliselt palju kahju täielikku hüvitamist. Kui nimetatud näitaja oli 2010. aastal rekordiliselt üle 18% ning järgnevatel aastatel jäi keskmiselt 14% juurde, siis 2014. aasta esimesel poolaastal oli vaadeldav näitaja 24,4%. Kui analüüsida rahalisi mahte, moodustasid täies ulatuses kahju hüvitamised, 31,5% kõikidest kelmusest ning täieliku keeldumise korral oli nimetatud näitaja 44,4%.



**Joonis 22.** Kindlustuskelmuse menetlemise tulemused ja kulud 2014 I poolaastal (autori koostatud).

Analüüsides kindlustuskelmuste jaotusi summade lõikes, selgub, et erinevatel aastatel on domineerinud eelkõige väiksemad kuriteod (vt joonis 23). Joonisele on kantud

erinevate aastate esimeste poolaastate kohta käiv statistika, sest vastav informatsioon teise pool aastakohta puudus.



**Joonis 23.** Kindlustuskelmuse jaotus summade lõikes, esimene poolaasta (autori koostatud).

Magistritöö raames läbi viidud intervjuude tulemustest ilmnes, et enamik kindlustuskelmustest sooritatakse kuritegeliku taustata inimeste poolt, kes ei taju alati ka ise oma teo vastuolulisust seadustega. Näiteks kui inimesel ei olnud liiklusõnnetuse toimides kehtivat poliisi, vormistatakse see tagantjärele ning tema kuritegevusse sattumine on suhteliselt juhuslik. Autor on seisukohal, et sellised inimesed kipuvadki pigem sooritama väiksemaid kuritegusid ning just seetõttu ei pruugi nad alati oma teo tagajärgi mõista. Inimesed, kes tegutsevad teadlikult ja plaanipäraselt, on aga huvitatud suurematest potentsiaalsetest võitudest, et enda riski kompenseerida. Seejuures selgus intervjuude tulemusest, et kriminaalsed grupikelmused on siiski tõhusa töö tulemusena suudetud likvideerida. Grupikelmusi tuleb aastas ette mõnel juhul, kuid mitte rohkem. Statistilised tulemused kinnitavad, et 2014. aastal on suurenenud kindlustuskelmuste maht kõikides vaadeldavates jaotustes.

Kindlustuskelmuste statistika kinnitab, et kindlustuskelmuste probleem on kahtlemata olemas. Kuigi kelmuste arvud ei pruugi esmapilgul märkimisväärsed olla, on nende hinnanguline väärtus vägagi kõrge. Kuna avastatud kindlustuskelmuste osakaal on

väljamakstud kindlustusnõuetest suhteliselt tagasihoidlik, on oluline leida erinevaid võimalusi, kuidas kindlustuskelmuste tuvastamise protsessi veelgi efektiivsemaks muuta.

## **2.5. Intervjuude ja küsitlusuuringu tulemused**

Esimesena analüüsib autor, millised on kindlustusseltside kahjukäsitlejate hinnangud kindlustuskelmusi puudutavatele üldiste väidete kohta. Enamikele nimetatud blokki kuuluvatele väidetele andsid omapoolse hinnangu kõik kahjukäsitlejad. Mõned vastajad ei osanud olukorda kommenteerida kahe väite puhul, mis puudutasid kindlustusvõtja huvi kindlustusseltsi petta (negatiivne suhtumine kindlustusandjasse suurendab kindlustusvõtja huvi kindlustusseltsi petta; kindlustusandja halb maine suurendab kindlustusvõtja huvi kindlustusseltsi petta).

Enamik kahjukäsitlejatest oli arvamisel, et kindlustuskelmused on Eestis probleem. Autor on seisukohal, et tegemist on väga olulise küsimusega, sest kui kahjukäsitleja probleemi ei näe, on vähe tõenäoline, et sellises kindlustusseltsis kindlustuskelmuste efektiivsem ennetamine ja tuvastamine prioriteediks kujuneb. Ka käesoleva töö teooriast ilmnes asjaolu, et mitmed kindlustusandjad soosivad oma passiivsusega kindlustuskelmusi. Näiteks Goldsteini (2014) nägemuse kohaselt ei ole kindlustusandjad küll otseselt kelmustega seotud, kuid nende passiivne tegutsemine ei takista kindlustuskelme tegutsemast. Autor on seisukohal, et selline olukord tekibki tõenäoliselt siis, kui probleemi ei peeta piisavalt oluliseks. Mida tõsisemana kindlustuskelmustega kaasnevaid tagajärgi tajutakse, seda rohkem panustatakse nii raha kui ka aega kindlustuskelmuste vastaseks tegevuseks.

Käesoleva bloki kõige kõrgem keskmine tulemus omistati väitele, mis puudutab kindlustuskelmuste alast informatsiooni koondavat andmebaasi (kindlustuskelmuste informatsiooni koondav andmebaas suurendaks võimalusi potentsiaalsete kindlustuskelmuste ärahoidmiseks). Ka intervjuude tulemusest ning teoreetilisest kirjandusest selgus, et vajadus ühise andmebaasi järele on väga suur. Kehtiv andmekaitse seadus ei luba aga ilma inimese nõusolekuta andmeid koguda ega vahetada, mis tähendab, et kindlustusseltside vaheline kelmustealase informatsiooni vahetus on seadustega vastuolus.



Väidetele, mis puudutavad kindlustuskelmuste kuriteona tajumist (ühiskond ei taju kindlustuskelmusi kuriteona; tihed ei taju ka kindlustuskelmuse sooritanud inimene oma teo ebaseaduslikkust), andsid kahjukäsitlejad eelkõige pigem nõustuvaid hinnanguid. Nii teoreetilisest käsitlusest kui ka intervjuude tulemusest selgus sarnane asjaolu, mis tuleneb eelkõige sellest, et enamik inimestest sooritavad kindlustuskelmuse juhuslikult. Enamasti on sooritatud kuritegu küll teadlik, kuid seda ei võeta kuriteona. Pigem arvatakse, et kui inimene on väga pikka aega kindlustusseltsile preemiaid maksnud, ei tohiks väike juurdekirjutamine mingi probleem olla. Kuna kindlustusvõtjate käsutuses on palju informatsiooni, millele kindlustusandjal ligipääs puudub, on juurdekirjutamine suhteliselt levinud.

Siiski selgus teooriast, et paljusid juhuslikke kindlustuskelmusi ei käsitletugi kuritegeliku, vaid kõigest ebaeetilise käitumisena (Tennyson 2008: 1183). Asjaolu, et enamik kindlustusvõtjatest sooritavad pigem pehmeid kuritegusid, kinnitas ka väite tulemus, mis puudutas ettekavatsetud kelmuste mahtu (ettekatsetud kelmuste maht on väiksem planeerimata kindlustuskelmuste mahust). Nimetatud väitega oli täielikult nõus 44,4% kindlustusseltside esindajatest ning pigem nõus 55,6%.

Kõige madalamaks kujunesid väärtused hinnangutele, mis puudutavad kindlustusvõtja huvi kindlustusandjat petta. Lähtudes teooriast, suureneb kindlustusvõtja motivatsioon kindlustusandjat petta muuhulgas ka siis, kui ta tunneb, et kindlustusandja käitumine ei ole tema suhtes aus. Sellest võime järeldada, et kui kindlustusvõtjal on tunne, et kindlustusandja on vaid enda kasumi maksimeerimisele keskendunud, võib suurened tema huvi kelmuse sooritamiseks. Sama teooriat pooldasid ka näiteks Lammers ja Schiller (2009), kes olid seisukohal, et kindlustuskelmused võivad väheneda siis, kui kindlustusvõtja silmis on leping tema suhtes aus (teatud juhtudel tõusevad preemiad ja teatud juhtudel vähenevad) ning tõusta siis, kui kasutusel on lepingud, mille korral hakatakse kompensatsiooni saama alles siis, kui teatud hulk sissemaksid on tehtud.

Siiski ei saa antud väidet analüüsides unustada asjaolu, et inimese kuritegelikku käitumist mõjutavad väga erinevad aspektid. Teoorias käsitles autor näiteks kelmuste kolmnurga teooriat (*The Fraud Triangle*), ratsionaalse valiku teooriat, moraalariski jpm. Nende käsitluste kohaselt on juhusliku ja planeeritud pettuse toimepanemise ajendid küll erinevad, kuid kokkuvõttes mängib siiski rolli inimese maksimaalse heaolu

saavutamine, mille korral on kindlustusandja maine/negatiivne suhtumine temasse suhteliselt tagasihoidliku mõjuga. Samuti käsitles autor teoreetilises osas inimeste isikuomaduste mõju, mis taaskord viitab asjaolule, et kindlustusandja käitumise tähtsus võib olla suhteliselt minimaalne. Autor on seisukohal, et tõenäoliselt võib suhtumine kindlustusandjasse/kindlustusandja maine olla oluline vaid väga äärmuslikes tingimusest – siis kui kindlustusandja on kliendiga eelnevalt väga hästi või väga halvasti käitunud.

Väitele, mille kohaselt on enamik kindlustuskelmustest seotud sõidukitega, nõustusid 8 kindlustusseltsi esindajad, kellest viis olid väitega täielikult nõus. Üks esindajatest aga pigem ei nõustunud väitega. Arvestades nii Eesti kindlustusturu kui ka globaalse kindlustusturu statistikat, võib üsna veendunult väita, et suurem osa kindlustuskelmustest on sõidukitega seotud. Tõenäoliselt soodustab sõidukitega toimepandud kindlustuskelmusi nii nende suhteliselt lihtne teostamine kui ka teatud juhtudel nende madal kulukus. Madala kulukuse argument põhineb eelkõige nägemusel, et kindlustuskelmuse avastamise korral on sõidukiga kaasnevad kulud oluliselt väiksemad kui näiteks majast ilma jäämise korral. Kuna sõidukiga seotud õnnetuste korral on tihti suhteliselt keeruline juhtunut ka tõestada, võib see olla üsna lihtne raha teenimise viis.

Üldiste väidete bloki tulemused olid enamjaolt nii teoreetilises osas välja toodud informatsiooniga kui ka Eesti kindlustusturu statistikaga kooskõlas. Samuti võib nentida, et kindlustusseltside esindajate arvamused olid enamasti suhteliselt sarnased.

Järgmise bloki eesmärgiks oli välja selgitada, mil määral erinevad kindlustusseltside kindlustuskelmuse lahendamise meetodid, võimalused ja arvamused kindlustuskelmide osas. Nimetatud bloki väidete hinnangutes oli pisut suurem volatiilsus, kui üldisi väiteid puudutavas blokis. Tegemist on siiski igati loogilise asjaoluga, sest esimeses blokis pöörati tähelepanu tervele kindlustusturule, kuid teine blokk keskendus spetsiifilisemalt iga kindlustusseltsi sisestele kogemustele.

Väitega, millega analüüsiti, kas kindlustusseltsides on potentsiaalsete kuritegude ennetamiseks piisavalt võimalusi, olid enamik kahjukäsitlejatest nõus. Üks vastaja oli siiski seisukohal, et tema kindlustusseltsis ei ole kindlasti piisavalt võimalusi ning üks

arvas, et pigem ei ole piisavalt. Väitele, mis uuris, kas kindlustusseltsides on kasutusel erinevatest etappidest koosnev kelmuste tuvastamise süsteem, vastati samuti enamasti pigem või täielikult nõusuvalt. Ka intervjuude tulemusest selgust, et üldiselt kasutatakse kindlustusseltsides mitmetest etappidest koosnevat kindlustuskelmuste tuvastamise süsteemi. Enamasti tuvastatakse teatud näitajatele põhinedes kahtlased juhtumid ning neid nõudeid hakatakse põhjalikumalt uurima (n-ö punaste lippude süsteem). Kuigi kontrolli teostavad ka inimesed, üritatakse aina enam arvutisüsteemides rakendusi leida, et teatud parameetrite järgi sellised juhtumid välja selekteerida, millele tuleks täiendav kontroll teostada. Tihti on kahtlaseks näitajateks näiteks see, kui süüdlase autole on tehtud kaskokindlustus, poliis on alles kehtima hakanud jpm. Samuti toodi välja, et suuremad linnad on üsna hästi kaameratega varustatud, mis aitavad õnnetusest tihti oluliselt selgema pildi saada. Analüüsitakse nii kindlustamisega seotud aspekte, inimesi, juhtumit ennast, dokumente, vigastusi jpm. Ka teooriast selgus, et ainult ühe lähenemise kasutamine ei pruugi soovitud tulemusi anda, sest erinevad meetodid võtavad arvesse erinevaid aspekte ning võimaldavad seeläbi paremate tulemusteni küündida.

Enamik kahjukäsitlejatest oli seisukohal, et avastatud kindlustuskelmuste skeemid on erinevate petjate lõikes sarnased. Autor on seisukohal, et kuna enamik kindlustuskelmustest on seotud sõidukitega, on teatav skeemide sarnasus suhteliselt loogiline. Ka intervjuudest selgus, et kindlustuskelmuste korral on väga tavaline, et kaks autot sattuvad õnnetusse ning süüdi on alati loomulikult see, kellel on kasko jne. Samuti peeti äärmiselt levinuks kulude põhjendamatu liialdamist, mida teevad igasuguse kuritegeliku taustata inimesed.

Väitele, mis puudutas kliendile keeldumisotsuse andmist ning täiendava karistuse jätmist (meie kindlustusseltsis väljastatakse tavapärast kindlustuskelmuse avastamise korral kliendile keeldumisotsus ning täiendav karistus puudub), antud hinnangud väljendasid pigem kahjukäsitlejate nõustumist. Intervjuude tulemusest selgus kahjukäsitlejate seisukoht, et ka siis, kui klient otseselt täiendavalt karistada ei saa, on tema karistuseks rikutud vara. Kuna kindlustuskelmuste näol on enamasti tegemist juhuslike kuritegudega, mille sooritajateks on kriminaalse taustata inimesed, ei pidanud paljud intervjuueeritavad nende karistamist üldsegi vajalikuks. Suurem osa, kes vahele jäävad on n-ö tavakodanikud, kes on näiteks juhuslikult õnnetusse sattunud ja on

märganud, et neil on poliis tegemata. Kui tegemist on üldiselt ausa inimesega, siis on tema jaoks ka vahelejäämine tihti piisavalt signaaliks ning ta ei kipu oma tegu uuesti kordama. Kui otsustatakse uuesti kindlustuskelmuses osaleda, on aga vahelejäämise tõenäosus oluliselt kasvanud. Olukord on loomulikult keerulisem ettekavatsetud kelmuste korral, kuid intervjuudest selgus, et korduvate kelmidega tehakse väga tõhusalt tööd ning üldiselt saadakse kriminaalsed grupid välja, kuigi aegajalt esineb ka neid.

Üllatuslikult olid enamik kahjukäsitlejatest pigem seda meelt, et kindlustuskelmid ei piirdu ühekordse petmisega (meie kindlustusseltsis piirdub valdav osa kindlustuskelmidest ühekordse petmisega). Autor on veendunult seisukohal, et kui kindlustuskelm ei jää vahele või süüd ei suudeta tõestada, siis võib tema motivatsioon uue kelmuse sooritamiseks kasvada. Arvestades aga väite tulemusi, mis käsitlesid kindlustuskelmi võimalusi uuesti kindlustusteenuseid osta (meie kindlustusseltsis on kindlustuskelmuse toime pannud inimesel tulevikus keeruline kindlustusteenuseid osta), võib eeldada, et ühes kindlustusseltsis kelmuse toime pannud isik, ei tee seda enam suure tõenäosusega samas kindlustusseltsis. Eesti kindlustusturg on väga väike ning seetõttu on ka kelmide tegutsemine raskendatud. Intervjuude tulemusest selgus, et suuremates riikides on suhteliselt levinud olukord, mil kindlustuskelm on nõude esitanud korraga mitmele kindlustusandjale ning kindlustusturu suuruse tõttu ei ole sellele jälile jõudmine alati sugugi kiire ega lihtne protsess.

Kahjukäsitlejate hinnangud väitele, mis puudutas lavastatud õnnetuste osakaalu (meie kindlustusseltsis on täielikult lavastatud õnnetusi kindlustuskelmuste hulgas minimaalselt), jagunesid võrdselt. Tegemist on pigem üllatusliku tulemusega, sest erinevad intervjuueeritavad hindasid, et umbes 90% kindlustuskelmustest on juhuslikud, st ei ole ette planeeritud. Suure tõenäosusega on lavastatud õnnetuste hinnanguline maksumus siiski oluliselt kõrgem juhuslikest kindlustuskelmusest, mistõttu võib nende rolli üsna oluliseks hinnata.

Väitega, et kindlustuskelmused suurenevad majanduslanguse tingimuses, olid kõik kahjukäsitlejad nõus. Samadele järeldustele nagu ankeetküsimustikule vastajad, jõudsid ka intervjuueeritavad. Erinevad kindlustusseltsid hindasid kelmuste kasvu mahtu küll erinevalt (30%line kuni kahekordne tõus), kuid kõik nõustasid, et seos majanduslanguse

ja kindlustuskelmuste arvu vahel on kindlasti olemas. Kuna inimeste laenu- ja liisingukoormused muutusid neile liiga koormavaks, kasvasid kindlustuskelmused väga kiirelt. Seejuures tõi üks kindlustusselts välja, et kindlustuskelmuste puhul mängib rolli nii psühholoogiline kui ka sotsiaalne aspekt. Kindlustuskelmused hakkasid kasvama juba 2007. aasta teises pooles, mil kriis ei olnud veel kohale jõudnud ning kui inimestele hakkas taaskord psühholoogiliselt tunduma, et asjad on paranenud, langesid kindlustuskelmused taaskord umbes tõusueelsele tasemele.

Erinevad teoreetilised lähenemised kinnitavad, et kindlustuskelmustel on mõju eelkõige ausatele kindlustusvõtjatele. Enamasti olid sama meelt ka kahjukäsitlejad. Ankeetküsimustiku tulemus on igati loogiline, sest kui kindlustusandjate väljamaksed suurenevad, on arusaadav, et seeläbi tõstetakse inimeste preemiaid. Seda asjaolu peetakse ka peamiseks võimaluseks ühiskonnale teadvustada kindlustuskelmuste probleemi tagajärgi. Kui inimesed mõistaksid, et kindlustuskelmused ei ole n-ö ohvrita kuritegevuse liik, vaid väga kulukas majanduskuritegu, võiks ka ühiskondlik hoiak oluliselt rangemaks muutuda. Seni, kuni inimesed ekslikult tajuvad, et kelmuste läbi väheneb vaid kindlustusandja kasum, ei pruugigi kindlustuskelmuste aktsepteerimine oluliselt väheneda.

Väitele, mis uuris, kas kindlustusseltsid vahetavad omavahel informatsiooni kahtlaste juhtumite osas, andis positiivse hinnangu enamik vastajatest. Tegemist oli ühtlasi antud bloki kõige kõrgema keskmise tulemusega väitega. Autor seisukohal, et arvestades asjaolu, et Eesti kindlustusturg on üks Euroopa väiksemaid, on siinsetel kindlustusteenuste pakkujatel omavahel suhteliselt lihtne suhelda. Seejuures ei pea suhtlus ilmtingimata tähendama konkreetse kindlustuspetja käiva informatsiooni vahetamist, vaid ka üldiselt skeemide ja strateegiade alase teabe jagamist. Autor on seisukohal, et selline kindlustusandjate vaheline suhtus on kahtlemata positiivse mõjuga ning muudab suure tõenäosusega kindlustuskelmide vastase tegevuse veelgi efektiivsemaks.

Teoreetilises kirjandus on väga levinud väide, et umbes 10% kõikides kindlustusandjatele esitatavatest nõuetest on seotud pettustega (avastatud ja avastamata pettuste summa). Ligi pooled uuringus osalenud kahjukäsitlejatest ei osanud aga nimetatud väitele omapoolset hinnangut anda. Autor on seisukohal, et tõenäoliselt ongi

seada väga keeruline hinnata. On loogiline järeldada, et kõiki kindlustuskelmusi ei suudeta avastada, kuid täpset avastamata jäänud kuritegude suurus on väga keeruline hinnata.

Kindlustusseltside sisestele kogemustele põhinevad väited olid sarnaselt eelmisele blokile enamasti teooriaga kooskõlas. Suurimad ebakõlad ilmnesid väidete korral, mis käsitlesid lavastatud kuritegude osakaalu ning ka kindlustuskelmuste osakaalu kõikidest nõuetest. Siiski ei saa sellist tulemust väga ootamatuks lugeda, sest kindlustusseltside praktilised kogemused on erinevad nii riikide kui ka kindlustusseltside lõikes.

Viimase bloki eesmärgiks on analüüsida, kuidas hindavad kindlustusseltside kahjukäsitlejad kindlustuskelmuste vastast tegevust reguleerivat seadusandlikku tausta. Väitele, mis puudutas kindlustuskelmuste ennetamiseks loodud juriidilisi võimalusi (kindlustuskelmuste ennetamiseks on juriidiliselt loodud piisavalt võimalusi), andsid enamik kahjukäsitlejatest negatiivse hinnangu. Intervjuudest selgus, et seadused on põhimõtte tasandil piisavad, aga küsimus on tõendamises. Kui inimesed on omavahel teatud pettuses kokku leppinud, on väga keeruline tõestada, et tegemist oli tõepoolest kokkuleppega.

Väitega, et kindlustuskelmused ei ole politseile esmajärguline prioriteet ja see vähendab võimalusi kindlustuspetjate kriminaalkorras karistamiseks, nõustusid kõik kahjukäsitlejad. Asjaolu, et kindlustuskelmused ei ole politseile prioriteet, kinnitasid ka eranditult kõik intervjuudes osalenud inimesed. Kindlustuskelmustega tegeldakse ainult siis, kui see mingil moel kasulikuks osutub. Vale ettekujutuse loomine ja põhjendatud summa küsimine on aga niivõrd massiline, et sellega tegelemiseks ei jätku lihtsalt ressursse. Kindlustuskelmused on suunatud majanduskuritegude talitusse, kus tegeldakse väga mahukate protsessidega, mistõttu sealsed töötajad lihtsalt ei jõua kõikide väiksemate probleemidega tegeleda. Kui kindlustuskelmus politseisse antakse ning seal sellega ei tegelda, kasvab tõenäoliselt veelgi kindlustuskelmi karistamatusse tunne.

Kõik kahjukäsitlejad olid seisukohal, et madalad karistused motiveerivad kindlustusvõtjat kindlustuskelmuses osalema. Tegemist on igati loogilise vastusega ning ka käesoleva töö teoreetilises osas on toodud erinevate autorite vastavad tähelepanekud.

Kui kindlustuskelmusega kaasnevad tulud on suhteliselt suured, aga potentsiaalsed kulud väiksed, võib ratsionaalselt mõtlev inimene kindlustuskelmuse kasuks otsustada. Kuigi teatud hulk inimestest on täiesti ausad või täiesti ebaausad ning neid karistuse määri eriti ei mõjuta, on arvatavasti umbes pooled inimestest siiski mõjutatavad.

Erinevad kahjukäsitlejad olid väga erineval seisukohal väite osas, mis käsitles piisava seadusandliku aluse olemasolu pahatahtliku kliendiga koostööst loobumiseks. Ka intervjuudes rõhutati, et koostööst loobumises on vaja leida põhjuslik seos (võlaõigusseadus ei lase muul juhul keeldumisotsust väljastada). Praktikast on levinud olukord, mil klient ise loobub nõudest. Lisaks on võimalik kindlustusseltsil väljamaksest keelduda, juhul kui teatud tingimusi on rikutud või ekspertiisi tulemusena selgub, et õnnetus ei saanud kirjeldatud kujul aset leida. Sel juhul võib klient küll kindlustusandja otsuse vaidlustada, kuid tavapäraselt nad seda ei tee. Siiski leidub ka kliente, kes käivad erinevad kohtuastmed läbi ning ei loobu kindlustushüvitisest. Kolmas variant on see, et kliendile makstakse hüvitist teatud ulatuses (juhul, kui klient juurde kirjutab). Teatud juhtudel loob klient nõudest lihtsalt pärast temaga rääkimist ning teatavat südametunnistusele koputamist. Kõige väiksem on aga kriminaalasjade protsent, kuid see sõltub suuresti seltsist. Seejuures toodi välja, et kindlustuslepingu kõikide punktide korrektsele täitmise jälgimisele keskenduvad rohkem väikesed kindlustusseltsid.

Väitega, et kindlustuskelmuste avastamist takistab keeruline tõestamise protsess, nõustusid peaaegu kõik vastanutest, v.a üks. Oldi seisukohal, et väga kindlaid tõendeid on vähe, pigem koguneb väikeseid tõendeid, mis eraldi võetuna ei pruugi vajalikku teavet anda. Samuti on tihti küsimus ainult subjektiivses tahtmises – seda, kas inimene sattus õnnetusse meelega või kogemata, ei saa aga ekspertiisi kasutades kindlaks teha. Väitega, et keerulise tõestamise protsessi tõttu jõuab väga väike osa kelmustest kohtusse, olid samuti nõus kõik kahjukäsitlejad. Ka intervjuudest selgus, et kuigi osad kindlustusseltsid pigem pooldavad kohtusse minekut, siis intervjuudes osalenud seltsid seda ei tee. Põhjuseks on nii keeruline tõestamise protsess kui ka asjaolu, et tegemist ei ole politseile prioriteetse valdkonnaga. Tavaliselt on olemasolevaid tõendeid liiga vähe, et nende alusel kohtusse minna. Kuna kohtusse minekuga kaasneb alati täiendav raha- ja ajakulu, on siiski oluline silmas pidada, millised on võimalused kohtus edu

saavutamiseks. Küll aga peetakse kohtusse minekut palju olulisemaks siis, kui tegemist on planeeritud kelmusega. Tavapäraselt antakse juhtum kohtusse siis, kui on tekkinud tagasinõue (enamasti liikluskindlustus) või selgub, et makstud on alusetu (neid on vähem). Sel juhul teeb kindlustusselts politseile või prokuratuurile avalduse, aga enamik kohtulahendeid on kokkuleppemenetlused.

Väitele, mis käsitles andmekaitseadust (andmekaitseadus, mis keelab kindlustusseltside vahelist infovahetust kindlustuskelmuste osas, pärsib kindlustuskelmuste tuvastamist), omistati väga kõrged hinnangud. Ka intervjuueeritavad tundsid tugevat vajadust ühise andmebaasi järele, mis koondaks kindlustuskelmustega seotud informatsiooni. Oldi seisukohal, et tihti lahendatakse juhtumid ära just seetõttu, et ilmnevad mingisugused seosed. Kui seosed oleksid paremini nähtavad, muudaks see kindlustuskelmuste lahendamise oluliselt lihtsamaks ja kiiremaks. Praegu ilmnevad seosed väga erinevates kohtades ning puudub ühine pilt seoste tuvastamiseks. Tänapäeval on tervikliku pildi saamiseks vajalik kriminaalmenetlust või kohtusse minekut. Asjaolu, et andmekaitseadus piirab kindlustuskelmuste avastamist, käsitles autor ka teoorias ning sama arvamust avaldas ka üleeuroopaline kindlustusseltside ühendus (*Europe Insurance*).

Käesolevast peatükist selgus, et kindlustusseltside kahjukäsitlejad ei tunne, et neile oleks loodud piisavalt võimalusi kindlustuskelmuse kahtlusega inimese vastu võitlemiseks. Lähtuvalt teiste riikide kogemustest ja teoorias selgunud asjaoludest, on väga oluline muuta kindlustuskelmused potentsiaalsele kindlustuskelmile võimalikult vähe atraktiivseks. Selleks oleks vaja tõsta kindlustuskelmide vahelejäämise tõenäosust, vahelejäämise korral kaasnevaid karistusi jpm. Kui kindlustuskelmid tajuvad, et kindlustusandjal on üsnagi piiratud võimalused nende vastu võitlemiseks, kasvab nende motivatsioon kelmuses osalemiseks veelgi.

## **2.6. Järeldused ja ettepanekud**

Käesoleva magistritöö nii teoreetilisest kui ka empiirilisest osast selgus, et kindlustuskelmusi peetakse väga suureks probleemiks, mille tõttu suurenevad iga-aastaselt nii kindlustusandjate kui ka ausate kindlustusvõtjate kulud. Üldiselt on levinud seisukoht, et kindlustuskelmuste tuvastamiseks on teatud võimalused küll loodud, kuid



tuvastatud kuritegude arv jääb siiski suhteliselt tagasihoidlikuks arvestades kõikide nõuete mahtusid..

Autor on veendunudult seisukohalt, et kindlustusseltsile esitatavaid nõudeid tuleks analüüsida automaatseid tarkvaraprogramme kasutades, sest ainult sel moel on võimalik tõsta kindlustuskelmuste avastamise sagedust. Kuigi inimesed suudavad sama edukalt kahtlasi nõudeid eristada, on ajakulu sel juhul märkimisväärselt kõrgem. Arvestades erinevate osapoolte kõrget nõudlikkust, ootavad inimesed, et nende poolt esitatud nõuded rahuldatakse võimalikult kiiresti, mistõttu on kõikide nõuete manuaalne detailne analüüsimine välistatud.

Kindlasti ei ole olemas ühte tarkvara, mis sobiks kõikidele kindlustusseltsidele, kuid oluline on leida meetod, mis oleks kahjukäsitlejatele selge ja mõistetav ning mille poolt tehtavad valikud oleksid arusaadavad. Kui tarkvara saadab kahjukäsitlejale signaali ainult kahtlaste nõuete kohta, säästetakse hulgaliselt aega ja raha. Esiteks seetõttu, et kahtlased nõuded jõuavad kiiremini kahjukäsitlejateni, kuid seejuures on tõenäoliselt kahtlaste juhtumite arv kõrgem kui oleks manuaalse analüüsi korral. Samuti suureneks ausate klientide rahulolu, sest programm suudaks väga kiiresti seaduspärased nõuded eraldada ning see võimaldaks väljamaksmise protsessi kiirendada.

Selleks, et erinevatest automaatsetest mudelitest võimalikult palju kasu oleks, on oluline kasutada ühiseid andmebaase. Peamiseks takistuseks on aga kujunenud andmekaitseadusest tulenevad piirangud, mis ei luba inimese andmeid ilma temapoolse nõusolekuta koguda ega vahetada. Kuigi töö autor on seisukohal, et erinevate tasandite seaduste järgmine on vajalik, tuleks siiski leida erinevaid võimalusi andmete kogumiseks. Heaks näiteks on siinkohal Saksamaa, kus kehtib küll sama andmekaitseadus, kuid sellest hoolimata on kasutusel vihje- ja informatsioonisüsteem kindlustusseltsidele (*Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft, HIS*), mis sisaldab kindlustusvõtja kohta käivat teavet. Nimetatud andmebaas ei sisalda ainult otseselt kindlustuskelmusega seotud informatsiooni, vaid annab kindlustusandjate teavet kliendi varasemate nõuete kohta, tema käsutuses olevate sõidukite kohta jpm. (*Hisweis- und Informationssystem*) Tegemist on kindlasti kindlustuskelmuste tuvastamist toetava andmebaasiga, sest see annab kindlustusandjale väga palju potentsiaalseid signaale, mis võivad viidata kindlustuskelmile. (His als Datei...2015)

Näiteks kui klient on lühikese perioodi jooksul esitanud nõudeid mitmetele kindlustusseltsidele, viitab see täiendava uurimise vajadusele. Ilma sellise andmebaasita ei pruugi aga vastav info kindlustusandjateni jõuda, sest kui infomatsioon on killustatult erinevates kohtades laiali, siis kulub tervikliku pildi saamiseks tihti liiga palju ressursse. Alates 2011. aastast on nimetatud andmebaasi salvestatud kirjeid nelja miljoni inimese ja viie miljoni sõiduki kohta. (*Ibid*)

Samuti on ühiste andmebaaside olemasolu korral võimalik teostada erinevate inimeste vaheliste seoste analüüs. Tihti tegutsevad koos näiliselt seostatud inimesed ning ilma koondatud andmeteta on seoseid äärmiselt keeruline tuvastada. Teatud võimalused selleks on siiski olemas tänu sotsiaalmeediale ja laiale informatsiooni levikule Internetis, kuid paraku on sel moel võimalik tuvastada vaid väikest osa kindlustuskelmustest. Peamiselt seetõttu, et käsitsi on selliste seoste leidmine äärmiselt keeruline, ajakulukas ning kohati lausa võimatu informatsiooni puudumise tõttu. Seoste analüüs, mida kasutatakse paljudes riikides, on küll väga tõhus, sest aitab leida inimeste vahelisi seoseid, kuid selleks on vaja väga palju algandmeid, mille kättesaamine on Eestis hetkel keeruline. Kuigi need andmed on tihti olemas, siis eksisteerivad need väga erinevates kohtades ning nendele ligipääsuks tuleb enamasti algtada kriminaalmenetlus. Tegemist on aga teatud mõttes suletud ringiga, sest kui kindlustusandjal ei ole võimalik ligi pääseda andmetele, mis võimaldaks näha, kas tegemist oli potentsiaalse kelmusega või mitte, on üsna vähe tõenäoline, et ta kriminaalmenetlust alustada soovib.

Kuigi Eesti kindlustusturu väiksust silmas pidades on siin võimalik informatsiooni teatud määral andmebaaside abita vahetada, lihtsustaksid ja kiirendaksid andmebaasid märkimisväärset erinevate nõuete menetlemist. Autor on seisukohal, et kui andmebaasides sisalduv informatsioon on kättesaadav ainult kitsale inimeste ringile põhjendatud vajadusel korral, ei kaasne sellega kahju ning suureneb märkimisväärselt tuvastatud kindlustuskelmuste arv.

Samuti on väga oluline kasutada mitmetest erinevatest etappidest koosnevat kindlustuskelmuste tuvastamise süsteemi. Kuigi automaatsed mudelid võimaldavad kelmusi oluliselt kiiremini tuvastada, on kindlustusandjal suur roll nii andmete kogumisel kui ka sobivate indikaatorite välja töötamisel. Enamik kindlustuskelmusi

tuvastavatest automaatsetest tarkvaradest jätab siiski suhteliselt suure rolli ka kindlustusandjale, kes teeb lõpliku valiku, milliseid näitajaid mudel arvesse võtma peaks. Selleks, et leida sobivaid näitajaid, mängivad eelkõige rolli kindlustusseltside kogemused, mistõttu võivad erinevad kahjukäsitlejad ka samu tarkvarasid kasutades erinevate tulemusteni jõuda.

Selleks, et kindlustuskelmused väheneksid, on kindlasti oluline ühiskonda kindlustuskelmustega kaasnevate tagajärgedega kurssi viia. Kuigi kindlustuskelmusi ei saa alahinnata, tuleb siiski tõdeda, et ühiskondlik arvamus, et kindlustuskelmustel ei ole otsest ohvrit ning kaasnevad kulud kannab kindlustusandja, on selliseks kujunenud tõenäoliselt just väikese informatsioonileviku tõttu. Kuigi autor on veendunult seisukohal, et kindlustuskelmuste kohta käivat sisulist informatsiooni ei tohiks märkimisväärselt levitada, sest see võib potentsiaalsetele kelmidele uusi ideid anda ning õpetada olemasolevad kelme teatud lähenemisi vältima, tuleks kindlustuskelmuste tagajärgedest siiski rääkida. Mida rohkem teadvustatakse asjaolu, et aus kindlustusvõtja maksab kindlustuskelmused kinni, seda väiksemaks muutuks tõenäoliselt ka nende tolerantsus kelmuste sooritajate osas.

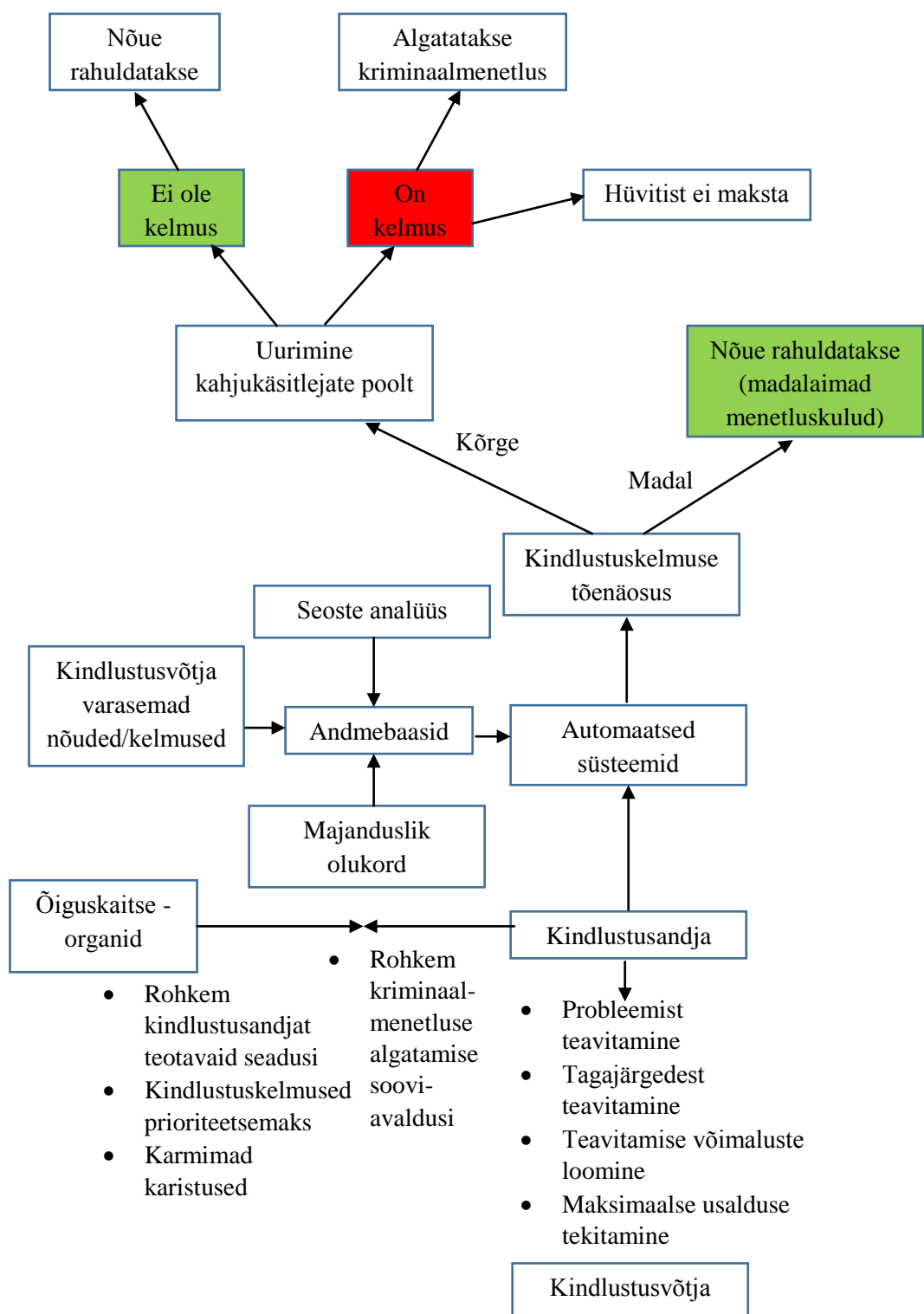
Lisaks on autor seisukohal, et kindlustusvõtjas peab tekkima tunne, et kindlustuskelmuse vahelejäämise tõenäosus on olemas. Seejuures ei pea vahelejäämise tõenäosuse suurendamiseks omaltpoolt alati väga palju tegema, küll aga peab klientides tekitama tunde, et vahelejäämise tõenäosus eksisteerib. Oluline on inimesed kurssi viia sellega, et kindlustusnõuete uurimisega tegeletakse, sest sel moel oleks võimalik vähendada juhuslike kindlustuskelmuste arvu. Autor tõi teoorias välja ühe Suurbritannia kindlustusseltsi kogemuse, mille kohaselt vähenes kindlustuskelmuste tase 25% võrra pärast seda, kui kliente teavitati valeandmete esitamise tarkvara kasutamisest (Egan 2015: 21). Kuigi autoril puudub informatsioon selle kohta, kui suur osa kelmuste vähenemisest oli juhuslik ning kui palju seotud justnimelt informeerimisega, on alust arvata, et nii suur langus kinnitab, et alati ei pea tegema täiendavaid kulusid, vaid piisab lihtsalt klientide informeerimisest. Autor on seisukohal, et loomulikult ei peaks ühelegi inimesele jääma mulje, et teda potentsiaalse kindlustuskelmina vaadeldakse, kuid inimesed ei tohiks arvata, et igasugune andmete kontroll puudub. Sel moel kasvaks inimeste hinnang vahelejäämise tõenäosusele ning ratsionaalse kindlustusvõtja huvi

kindlustuskelmuses osalemiseks väheks. Autori arvamuse kohaselt on just vahelejäämise tõenäosus see, millele peab tähelepanu pöörama, sest kindlustuskelmusega kaasnevaid karistusi ei ole väga kerge tõsta. On igati loogiline, et kindlustusandja ei anna suure raha- ja ajakulu tõttu iga juhuslikku kindlustuskelmi kohtusse, mis tähendab, et sisuline karistus puudub.

Siiski on autor seisukohal, et planeeritud kindlustuskelme tuleb kriminaalkorras karistada, sest tegemist on kuriteoga. Siinkohal ei saa aga tegemata jätmist kindlustusandjate süüna vaadelda, sest erinevatest allikatest ilmnes, et kindlustuskelmused ei ole politseile prioriteet. Seejuures selgus nii intervjuudest kui ka ankeetküsimustikest, et asjaolu, et kindlustuskelmused ei ole politseile prioriteet takistab kindlustuskelmuste kohtusse jõudmist oluliselt suuremal määral kui näiteks kindlustuskelmuste keeruline tõestamise protsess. Kui kindlustusandjad tajuvad, et tegemist ei ole politseile prioriteetse valdkonnaga, väheneb kindlustuskelmuste politseisse andmine veelgi. Osalt on selline lähenemine isegi õige – kui ebaaus kindlustusvõtja näeb, et hoolimata kindlustusandja püüdlusest õiglus jalule seada, ei ole tal tegelikult selleks võimalusi, suureneb tema karistamatuse tunne ning kasvab tema motivatsioon uue kelmuse sooritamiseks. Sama seisukoht ilmnes ka empiirilise osa uuringust. Kuigi on mõistetav, et politsei töömaht on suur, on siiski oluline leida ressursse kindlustuskelmustega tegelemiseks.

Lisaks pooldab autor paljudes riikides kasutusel olevat süsteemi, mille kohaselt saavad erinevad inimesed kindlustuskelmustest kindlustusandjaid teavitada. Sel moel suureneb kindlustusvõtjate kaasatus ning neil võiks taaskord väheneda motivatsioon ise taolises kelmuses osalemiseks. Kuigi erinevate riikide kindlustusseltside kodulehekülgedelt on võimalik üsna kiiresti leida informatsiooni selle kohta, kuidas kindlustuskelmuse kahtlusest teada anda, ei ole Eestis selline lähenemine levinud.

Joonisel 24 on autor välja toonud omapoolse nägemuse nõuete menetlemisest. Kuigi autor peab kõige olulisemaks aspektiks automaatsete süsteemide kasutuselevõttu ja võimalikult efektiivsete otsustamise reeglite välja töötamist, ei tasu alahinnata ka kindlustusandja ja õiguskaitse organite vahelist koostööd ning inimeste informeerimist kindlustuskelmuste olemusest ja tagajärgedest.



**Joonis 24.** Kindlustuskelmuste ennetamise ja tuvastamise võimalused (autori koostatud).

Kokkuvõttes tuleb nentida, et kuigi kindlustuskelmuste probleemi Eesti kindlustusandjate seas tajutakse, on kindlustuskelmuste tuvastamise protsessi võimalik märkimisväärselt parandada. Suurimaks probleemiks on kindlustuskelmuste tuvastamisele kuluvate ressursside hulk, mida oleks kindlasti võimalik vähendada automaatsete kindlustuskelmuste tuvastamise tarkvarade kasutusele võtmisega. Sel moel väheneks nii raha- kui ka ajakulu, sest tarkvarad suudavad vaid hetke jooksul kindlustuskelmuse kahtlusega nõuded välja selekteerida. Lisaks ei saa alahinnata ka erinevate ühiskonna liikmete leige suhtumise negatiivset mõju, mis on kaasa toonud olukorra, et kindlustuskelmusi ei tajuta kuriteona. Kui arusaam kindlustuskelmuste tõsidusest oleks suurem, muutuks see tõenäoliselt ka politseile suuremaks prioriteediks, vahelejäämise ja karistada saamise tõenäosus kasvaks ning mõistmine, et erinevate andmebaaside loomine on vajalik, tõuseks. Kuni probleemi aga ei tajuta, ei ole huvi selle vähenemisega tegeleda. Siiski on autor seisukohal, et võimalusi ühiskonna informeerimiseks ning ka kindlustusseltsi siseseks veelgi efektiivsemaks kindlustuskelmuste tuvastamiseks, on mitmeid.

## KOKKUVÕTE

Kindlustuskelmused on kindlustusturgu iseloomustanud selle algusaegadest peale. Hoolimata probleemi aina laiemast levikust ja ulatuslikematest tagajärgedest, pööratakse sellele endiselt suhteliselt vähe tähelepanu. Põhjus on tingitud eelkõige arusaamast, et tegemist on süütu käitumisega, millel puudub otsene ohver ning kaasnevad kulud jäävad lihtsalt kindlustusandja kanda.

Käesoleva magistritöö teoreetilises osas analüüsiti kindlustuskelmuse sooritamise põhjuseid, nende tagajärgi ning võimalusi kindlustuskelmuste efektiivsemaks tuvastamiseks. Seejuures keskendus analüüs kahjukindlustuskelmustele, sest põhinedes nii Eesti kui ka teiste riikide statistikale, on nimetatud kindlustuskelmuse liik kõige laiemalt levinud.

Põhjuseid, miks inimesed kindlustuskelmusi sooritavad, on mitmeid. Käesolevas töös analüüsiti eelkõige pehmeid kuritegusid selgitavaid teooriaid, sest erinevate riikide kogemused kinnitavad, et just väikesed ja planeerimata kuriteod domineerivad kindlustuskelmuste hulgas. Sellised kindlustuskelmusi ei käsitleta tihti isegi kuritegelikuna, vaid hoopiski ebaeetilise käitumisena. Autor analüüsis ratsionaalse valiku teooriat, moraalariski, sotsiaalse õppimise teooriat, olukorrapõhise ennetuse teooriat, rutiinse tegevuse teooriat ja kuritegevuse mustri teooriat.

Nimetatutest esimene mängib kindlustuskelmuste analüüsimisel kahtlemata kõige suuremat rolli, sest iga inimene teeb otsuse, kas kuritegu sooritada või mitte. Ratsionaalse valiku teooria võtab arvesse nii võimalikku riski, vahelejäämise tõenäosust kui ka oodatavat kasu. Seetõttu on kindlustuskelmuste vähendamiseks oluline muuta kuritegu ratsionaalselt mõtlevale inimesele võimalikult ebaatraktiivseks. Mida tõhusamad on meetmed kindlustuskelmuste tuvastamiseks või mida kõrgemad on kaasnevad potentsiaalsed karistused, seda väiksem on inimese huvi kindlustuskelmuses osaleda.

Lisaks ratsionaalse valiku teooriale on oluline arvesse võtta moraaliriski, mille kohaselt ei ole oodatav kahju eksogeenne, vaid sõltuvuses kindlustusvõtja otsustest. Kui inimesel ei kaasne õnnetusega isiklikku vastust või isiklik vastutus on väga väike, kipub ta liigselt riskima ning õnnetusega kaasnevaid asjaolusid mõjutama. Moraalirisk on kindlustuskelmuste analüüsis aktuaalne just seetõttu, et kindlustusvõtja omab väga palju informatsiooni, millele kindlustusandjal ligipääs puudub. Informatsiooni asümmeetria tõttu on üsna lihtsalt võimalik kindlustusnõudega seotud asjaolude kohta vale informatsiooni anda.

Lisaks nimetatule on väga oluline silmas pidada sotsiaalse õppimise teooriat, mille kohaselt on inimese tegevus ja valik seotud teda ümbritsevate inimeste tegevusega. Kui inimesed kogevad ja näevad enda ümber kuritegevust, suureneb ka tõenäosus, et nad ise sarnaselt käituma hakkavad. Olulist rolli mängib ka rutiinse tegevuse teooria, mis võtab lisaks õnnetusega seotud asjaoludele arvesse inimese elustiili, et analüüsida seoseid rutiinsete tegevuste ja kindlustuskelmuste vahel. Kindlustuskelmuste toimepanekut mõjutab märkimisväärselt ka inimese poolt tajutav õiglustunne: kui inimene tunneb, et teda koheldakse õiglaselt, on ka tema motivatsioon ja soov kindlustusandjat petta, oluliselt väiksem. Lisaks välja toodud teooriatele analüüsis autor ka käitumusliku rahanduse aspekte ning inimeste isikuomaduste mõju.

Kindlustuskelmuste tagajärgede analüüsis vaadeldi mõju nii kindlustusandjatele, ausatele kindlustusvõtjatele kui ka ühiskonnale tervikuna. Kuigi ühiskonnas on levinud arusaam, et kindlustuskelmused on ohvrita kuritegevuse liik, avaldab see negatiivset mõju väga paljudele ühiskonna liikmetele.

Enamikel juhtudel võib kõige suuremaks kaotajaks lugeda ausa kindlustusvõtja, kes maksab kinni kindlustuskelmustega kaasnevad kulud kõrgemate kindlustuspreemiate tõttu. Lisaks tõusnud kindlustuspreemiatele, pikendavad kindlustuskelmused kõikide nõuete menetlemise aega. Kui menetlusperiood kujuneb liiga pikaks, võivad kindlustusandjad perioodi lühendamise eesmärgil raha liiga kiiresti välja maksta ning liiga vähe ressursse potentsiaalsete kelmuste uurimiseks panustada. Samuti on võimalik, et kindlustuskelmused võivad kindlustusandja otsuseid ebatõhusaks muuta, mille tulemusena seatakse sisse kõrged piirangud enda kaitsmise nimel.



Arvestades ühiskondlikku tolerantsust kindlustuskelmidesse, ei ole kindlustusandjal sugugi lihtne kindlustuskelmustega tegeleda. Inimesed võtavad tihti hoiaku, et kui kindlustusseltsid liiga palju aega kindlustuskelmuste avastamisele pühendavad või raha välja maksta ei taha, on tegemist väga omakasupüüdliku ettevõttega, sest inimesed on preemiaid pikki aastaid maksnud. Ka siis, kui kindlustusandja tahab kindlustuskelmuste vastu võidelda, on tegemist tõendite vähesuse tõttu väga keerulise protsessiga. Kuna kohtukaotuse korral jääb kindlustusandja kanda nii rahaline kulu kui ka teatav klientide usalduse kaotus, jõuavad kindlustuskelmused kohtusse väga harva. Lisaks on kindlustuskelmuste kohtusse jõudmist takistavaks teguriks asjaolu, et tegemist ei ole politsei jaoks prioriteetse valdkonnaga.

Kui kindlustusandja ei soovi klientidest ilma jääda ning tahab preemiaid võimalikult madalal hoida, võetakse kindlustuskelmustega kaasnevad kahjud enda kanda. Väga äärmuslikel juhtudel võivad väiksemad kindlustusseltsid kõrgete kriminaalsete tegevuste mahtude tõttu olla sunnitud oma tegevuse lõpetama. Kui kindlustusettevõtte peab oma tegevust vähendama või lausa tegevuse lõpetama, on sellel kahtlemata väga suurt mõju tervele ühiskonnale – inimesed kaotavad töökohti, investorid raha, kliendid väljendavad oma pahameelt ning tõenäoliselt kaasnevad täiendavad kulud ka näiteks kohtuvaidlustega.

Selleks, et kindlustuskelmusi efektiivsemalt tuvastada, on kasutusel peamiselt kaks statistilist meetodit: järelvalvega ja järelvalveta mudelid. Järelvalveta meetodid on oluliselt vähem levinud ning nende eesmärgiks on avastada muutusi käitumises või ebaharilikke tehinguid. Järelvalvega meetodite korral kaasatakse analüüsi nii õiguspäraste tehingute kui ka pettuste andmed. Uued juhtumid jaotatakse teatud näitajate alusel pettuste või õiguspäraste tehingute kategooriasse. Puuduseks on aga suur määramatus ning asjaolu, et jaotamine kategooriatesse toimub põhinedes minevikus kogutud andmetele, mis välistab uute pettuste tüüpide avastamise. Levinud järelvalvega süsteemideks on näiteks sõelumise süsteem, reeglitel põhinev hindamismudel, kindlustuskelmuste „punased lipud“ jpm.

Kindlustuskelmuste tuvastamise juures on väga oluline meeles pidada, et meetodeid on vajapidevalt uuendada, sest kindlustuskelmid pääsevad järjest suuremale hulgale informatsioonile ligi, mis muudab neid järjest targemaks. Samuti on tähtis kasutada

erinevaid mudeleid, et viia kindlustuskelmuste vahelejäamise tõenäosus võimalikult kõrgele ja seeläbi kindlustuskelmuste sooritamise võimalikult ebaatraktiivseks muuta.

Käesoleva magistritöö empiiriline osa koosnes kahest osast – Eesti kindlustuskelmuste statistilisest ülevaatest ning ankeetküsimustiku ja intervjuude analüüsist. Lisaks analüüsis autor teistes riikides kasutusel olevaid kindlustuskelmusi tuvastavaid tarkvarasid eesmärgiga leida välisriikide praktikale põhinedes võimalusi Eesti kindlustuskelmuste menetlemise protsessi täiendamiseks.

Erinevate tarkvarade analüüsimine kinnitas, et nende positiivset efekti eelkõige tänu kokkuhoitava aja- ja raharessursi tõttu. Mida kiiremini on võimalik kindlustuskelmused ja seaduspärased nõuded eristada, seda lühemaks muutub kogu menetlemise protsess ning kõrgemaks kujuneb tuvastatud kindlustuskelmuste arv. Tänu automaatsete tarkvarade laiale levikule on igal kindlustusseltsil võimalik endale sobilik lähenemine leida, mis ühtiks tema vajaduste ja eesmärkidega.

Käesoleva magistritöö statistilises analüüsis kasutas autor Eesti Kindlustusseltside Liidult saadud statistikat ajavahemiku 2010-2014 I poolaasta kohta. Statistilises analüüsis ilmnis, et avastatud kindlustuskelmuste tase on Eestis väga madal moodustades pisut üle 1 protsendi kõikidest väljamaksetest. Tegemist on väga tagasihoidliku tulemusega, mis võib küll tähendada, et Eestis ongi vähem kindlustuskelmusi võrreldes ülejäänud Euroopaga, kuid tõenäoliselt viitab ka asjaolule, et üsna märkimisväärne hulk kindlustuskelmustest jääb avastamata.

Kindlustuskelmustest on alati domineerinud sõidukitega seotud pettused. Tegemist on igati loogilise asjaoluga juba ainuüksi seetõttu, et Eestis on ülejäänud kindlustusteenused suhteliselt vähe levinud. Siiski on autodega seotud kindlustuskelmused kõige sagedasemad enamikes riikides, mis viitab tõenäoliselt asjaolule, et nende toimepanek on kõige ning kaasnevad kulud kõige väiksemad. Eestis domineerivad sõidukikindlustuskelmused, kuid neile järgneb koheselt liikluskindlustus.

Kelmuste liikidest on erinevate aastate lõikes olnud kõige levinum lavastatud ja/või tahtlikult esile kutsutud juhtumid. Tegemist on mõneti üllatusliku tulemusega, sest põhinedes teiste riikide kogemustele ja uuringu tulemustele, domineerivad just

juhuslikud kindlustuskelmused, mis ei ole ette planeeritud. Selline tulemus võib aga viidata ka asjaolule, et neid lihtsalt tuvastatakse rohkem, kuna nende tõestamine on enamasti kergem.

Statistiline analüüs kinnitas, et kindlustuskelmuste menetluse tulemuseks on aina enam täielik keeldumine. Selline asjaolu viitab sellele, et kindlustusasjad suudavad üha enam kindlustusvõtja süüd tõestada ning ei pea kelmusi kinni maksma. Samuti on levinud osaliste keeldumisotsuste väljastamine.

Empiirilise osa teine pool koosnes intervjuude ja ankeetküsimustiku analüüsist, mis viidi läbi Eesti kindlustusseltside kahjukäsitlejate seas. Nii intervjuude kui ka ankeetküsimustike tulemused olid suures osas kooskõlas teooras välja toodud seisukohtadega.

Ankeetküsimustiku analüüs kinnitas, et kahjukäsitlejad tajuvad kindlustuskelmust problemaatiliseks. Siiski näitasid tulemused, et ka kahjukäsitlejad mõistavad, et ühiskond ei vaatle kindlustuskelmusi kuriteona ning tihti ei saa teo kriminaalsusest aru ka kindlustuskelmid ise. Autor on seisukohal, et selline olukord on suuresti tingitud sellest, et avalikult analüüsitakse kindlustuskelmuse probleemi olemust ja sellega kaasnevat tagajärgi minimaalselt.

Samuti leidis kinnitus vajadus ühiste andmebaaside järele, sest praegu on informatsioon väga killustatult erinevates kohtades laiali ning selleni jõudmine on kohati vägagi raskendatud. Hoolimata asjaolust, et enamik kahjukäsitlejaid oli seisukohal, et neil on piisavalt võimalusi potentsiaalsete kindlustuskelmuste ennetamiseks, aitaksid ühised andmebaasid kindlasti veelgi suurendada nii pettuste ennetamist kui ka tuvastamist. Asjaolu, et ennetamiseks on piisavalt palju võimalusi toetas ka kindlustusandjate seisukoht, et üldiselt kasutatakse kindlustusseltsides mitmetest etappidest koosnevat kindlustuskelmuste tuvastamise süsteemi. Hoolimata ühise andmebaaside puudumisest, kinnitasid enamik kahjukäsitlejatest, et ka praegu vahetavad kindlustusseltsid omavahel informatsiooni. Tegemist on kahtlemata kindlustuskelmuste tuvastamist toetava asjaoluga, kuid selline võimalus on olemas vaid väikestes riikides, kus tegutsevaid kindlustusseltse on vähe ning võimaldab siiski vaid teatud informatsiooni vahetada.

Ankeetküsimustike ja intervjuude analüüsist ilmnes aramus, mille kohaselt ei ole asjaolu, et kindlustuskelmid ei saa enamasti otseselt karistada, problemaatiline, sest tihti on piisavaks karistuseks ka rikutud vara. Kui kelm on jäänud vahele ning pidanud ise oma lõhutud vara eest tasuma, väheneb tõenäoliselt ka tema motivatsioon kelmuse kordamiseks. Arvestades asjaolu, et enamik kindlustuskelmidest ei piirdu ühekordse petmisega, on autor seisukohal, et karistused peaksid siiski oluliselt karmimad olema. Nii teooriast kui ka kahjukäsitlejate hinnangutest selgus, et tõenäoliselt motiveerivad just madalad karistused inimesi kindlustuskelmusi sooritama.

Sarnaselt teorast ilmnenu seisukohale, ilmnes ka empiirilisest osast, et kindlustuskelmi kohtusse andmine võib kujuneda väga keeruliseks protsessiks. Suurimaks piiranguks on asjaolu, et kindlustuskelmused ei ole politseile prioriteet. Kui politsei kindlustuskelmustega ei tegele, võib see aga ebaausas kindlustusvõtjas karistamatuse tunnet veelgi suurendada. Täiendavaks piiranguks on asjaolu, et kindlustuskelmusi on väga keeruline tõestada. Kuna tihti on oluline mõista, kas inimene sattus õnnetusse tahtlikult või mitte, ei saa seda kuidagi ekspertiisi vm taolise lähenemise abil tõestada.

Käesoleva magistr töö autor on veendunult seisukohal, et selleks, et kindlustuskelmusi vähendada, on vajalik tähelepanu pöörata nii kindlustuskelmuste tuvastamise võimalustele kui ka ühiskondlikule suhtumisele. Menetluse protsessi võiks olla kaasatud automaatsed tarkvaralahendused, mis võimaldaksid kahtlased juhtumid väga kiiresti õiguspärastest eristada ning jätaksid rohkem ressursse potentsiaalsete kindlustuskelmuste menetlemiseks. Lisaks on oluline leida võimalusi ühiste andmebaaside kasutamiseks võttes arvesse teiste riikide (nt Saksamaa) lähenemisi, kus kehtivad samad seadused.

Kahtlemata on vaja rohkem ka avalikult kindlustuskelmustest rääkida, et erinevad ühiskonna liikmed võimalikult kõrgelt informeeritud oleksid. Mida rohkem kindlustuskelmusi aktsepteeritakse, seda kõrgem on juhuslike kelmuste roll, sest inimesed ei pea teatavat juurdekirjutamist mingisuguseks probleemiks. Praegune olukord, mil kindlustuskelmusi kuritoena ei vaadelda, on kahtlemata tervele ühiskonnale negatiivse mõjuga.

## VIIDATUD ALLIKAD

1. **Abbasi, Ahmed.** Metafraud: a Meta-Learning Framework for Detecting Financial Fraud. – MIS Quarterly, 2012, Vol. 36 No. 4, pp. 1293-1327
2. **Akers, L. Roland.** Rational Choice, Deterrence, and Social Learning Theory in Criminology: The Path Not Taken. – Journal of Criminal Law and Criminology, 1990, Vol. 81, No. 3, pp. 652-676
3. **Ariely, Dan.** Predictably Irrational. The Hidden Forces That Shape Our Decisions, Harper, 2010, 208 lk.
4. **Ariely, Dan.** The (honest) Truth about Dishonesty. Harper, 2013, 314 lk.
5. **Bolton, Richard J; Hand, David J.** Unsupervised Profiling Methods for Fraud Detection, 2001, 16 lk.
6. Car Insurance Fraud Defined [<http://www.carinsurancecomparison.com/what-is-car-insurance-fraud/>] 28.02.2015
7. Crash for Cash Putting the brakes on fraud. Insurance Fraud Bureau, 2013 [[http://www.insurancefraudbureau.org/files/misc\\_pdfs/ifb\\_crash\\_for\\_cash\\_report\\_online.pdf](http://www.insurancefraudbureau.org/files/misc_pdfs/ifb_crash_for_cash_report_online.pdf)] 28.02.2015
8. **Derrig, Richard A.** Insurance Fraud. – The Journal of Risk and Insurance, 2002, Vol. 69, No. 3, pp. 271-287
9. **Derrig, Richard A; Johnston, Daniel J; Sprinkel, Elizabeth.** Auto Insurance Fraud: Measurements and Efforts to Combat it. – Risk Management and Insurance Review, 2006, Vol. 9, No. 2, pp. 109-130
10. Detecting and Reducing Cost of Fraud Rings, Saffron, Case Study, 2014, 4 ppp.
11. Die Rasterfahndung. Handesblatt, 2014, 5 pp.
12. **Dorminey, Jack; Fleming, A. Scott; Kranacher, Mary-Jo; A. Riley, Richard.** The Evolution of Fraud Theory. – Issues in Accounting Education. 2012, Vol. 27, No. 2, pp. 555–579

13. **Duffield, Grace; Grabosky, Peter.** The Psychology of Fraud. – Australian Institute of Criminology, 2001, No. 199 6 lk
14. Eesti Vabariigi karistusseadustik. Vastu võetud Riigikogus 06. juunil 2001. aastal. – Riigi Teataja I osa, 2004, art. 364
15. **Egan, Alex.** A strategic approach to insurance fraud. – Claims Magazine, 2015, pp. 20-22
16. **Ernits, Erik.** Kindlustuskelmuste statistika. – Eesti Kindlustusseltside Liit. Eesti Liikluskindlustuse Fond, 2014 I poolaasta.
17. European data protection rules could hinder fight against fraud. 2014  
[<http://www.insuranceeurope.eu/uploads/Modules/Newsroom/european-data-protection-rules-could-hinder-fight-against-fraud-2.pdf>] 28.02.2015
18. **Geason, Susan; Wilson, Paul R.** Crime Prevention Theory and Practice. – Australian Institute of Criminology, 1988, 25 lk
19. **Goldstein, Frank.** Consider Your Options When Fighting Back Against Fraud.  
[<http://www.claimsjournal.com/news/national/2014/08/14/253331.htm>] 28.02.2015
20. **Gök, Özkan.** The Role of Opportunity in Crime Prevention and Possible Threats of Crime Control Benefits. – Turkish Journal of Police Studies, 2011, Vol: 13, No 1, pp. 97-114
21. **Haithem, Zourrig; Ayisi, Kwaku Dabiete; El-Hedhli, Kamel.** Consumer Fraudulent Behavior: a Cross-Cultural Perspective. – ASBBS Annual Conference: Las Vegas, 2014, Vol. 21 No. 1, pp. 315-328
22. Hinweis- und Informationssystem der deutschen Versicherer – HIS. Die Deutschen Versicherer, 6 pp.
23. HIS als Datei gegen Versicherungsbetrug. 2012 [<http://www.finanztip.de/his/>]
24. How Does Automobile Insurance Fraud Affect You and Me?  
[<http://www.insuranceclaimshelpforyou.com/how-does-automobile-insurance-fraud-affect-you-and-me.html>] 28.02.2015
25. How Fraud Affects Insurance Rates for Everyone. 2013  
[<http://www.insurancehotline.com/how-fraud-affects-insurance-rates-for-everyone/>] 28.02.2015
26. Insurance Claim Process Optimization and Fraud Detection. Wüttembergische Versicherung. Case study, 4 pp.

27. Insurance Fraud Detection System. DeNovius. 12 pp.
28. Insurance Fraud Handbook. Association of Certified Fraud Examiners, . 2009
29. Insurance fraud: The crime you pay for. Coalition Against Insurance Fraud, 2015
30. **Kim, Hunsoo; Kwon, W. Jean.** A Multi-Line Insurance Fraud Recognition System: a Government-Led Approach in Korea. – Risk Management and Insurance Review, 2006, Vol. 9, No. 2, pp. 131-147
31. **Kim, Yongbum. Vasarhelyi, Miklos A.** A Model to Detect Potentially Fraudulent/ Abnormal Wires of an Insurance Company: An Unsupervised Rule-Based Approach. – Journal of Emerging Technologies in Accounting American Accounting Association, 2012, Vol. 9, pp. 95–110
32. Kindlustusturg. – Eesti Kindlustusseltside Liit. Eesti Liikluskindlustuse Fond, 2015
33. Kinnipeetavate sotsiaalmajanduslik taust ja vajaduste uuring. Justiitsministeerium, 2002, 20 lk
34. **Lammers, Frauke; Schiller, Jörg.** Contract design and insurance fraud: an experimental investigation. – World Risk and Insurance Economics Congress. 2010, 34 lk.
35. Largest All-Time Bankruptcies  
[[http://www.bankruptcydata.com/Research/Largest\\_Overall\\_All-Time.pdf](http://www.bankruptcydata.com/Research/Largest_Overall_All-Time.pdf)]  
28.02.2015
36. Largest All-Time Bankruptcies  
[<http://www.bankruptcydata.com/researchcenter2.htm>] 28.02.2015
37. **Lawrence, E. Cohen; Felson, Marcus K.** Encyclopedia of Criminological Theory. Routine Activity Theory, 2010 pp. 187-193
38. **Lega, Andra.** Inimeste õigekuulekus, magistritöö, 2014, 74 lk.
39. **McGrath, Jane.** How White-collar Crime Works.  
[<http://money.howstuffworks.com/white-collar-crime5.htm>] 28.02.2015
40. **Nguyen, Joseph.** Fraudulent Claims and its Effect on the Insurer-Insured Relationship, 2015, 11pp. .
41. **Okura, Mahito.** The relationship between moral hazard and insurance fraud. – The Journal of Risk Finance, 2013, Vol. 14 No. 2, pp. 120-128

42. **Palasinski, Marek. Svoboda, Sonia.** Reducing the risk of insurance fraud by appearances of online surveillance. – *Psychology, Crime & Law*, 2014, Vol. 20, No. 9, pp. 821–832,
43. **Pickett, Spencer K. H; Pickett, Jennifer M.** Valgekraede pettused : ennetamine, tuvastamine ja tagajärgede analüüs. 2003, 288 lk.
44. **Press, Jüri.** Kindlustuspettus. – *Juridica* nr. 7. Pärnu: AS Trükk, 1997, lk 341-345
45. Riskshield for Insurance Industry, 13 pp.
46. **Roland V. G. Clarke, Marcus Felson.** Routine Activity and Rational Choice. – 1996, 402 lk.
47. **Ruotolo, James.** Five Steps to a Better Fraud Detection Program. Evolving with Predictive Analytics. *Claims Magazine*, 2013, pp. 18-23
48. **Spindler, Martin; Winter, Joachim; Hagmayer, Steffen.** Asymmetric Information in the Market for Automobile Insurance: Evidence From Germany. – *The Journal of Risk and Insurance*, 2013, Vol. 81, No. 4, pp. 781–801.
49. **Superego.** [<http://www.britannica.com/EBchecked/topic/574274/superego>] 28.02.2015
50. **Tennyson, Sharon.** Moral, Social, and Economic Dimensions of Insurance Claims Fraud. – *Social Research*, 2008, Vol. 75, No. 4, pp. 1181-1204
51. The Hugin Fraud Detection Management. White Paper, 2008, 12 pp.
52. The impact of insurance fraud. *Insurance Europa*. 2013, 20 p.
53. **Theses, Honors T.** White Collar Crime and the United States' Economy. University of New Hampshire, 2012
54. **Toops, Laura Mazzuca.** Insurance Fraud is on the Rise and shows no Sign of Slowing. Are Your Clients or Prospects Trying to Pull a Scam? *American Agent & Broker*, 2013
55. Using Data Mining to Detect Insurance Fraud. Improve accuracy and minimize loss. IBM Software, Business Analytics, 2011, 8 lk.
56. **Van Wolferen, Job; Inbar, Yoel; Zeelenberg, Marcel.** Moral hazard in the insurance industry. – *Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement*, 2013, 76 p.
57. **West, David.** Seven Ways to Fight Back Against Fraud. *National Underwriter Property & Casualty*, 2007, pp. 14-33



58. **Viaene, Stijn; Dedene, Guido.** Insurance Fraud: Issues and Challenges. – Geneva Papers on Risk and Insurance, 2004, Vol. 29, No. 2, pp. 313-333

## LISAD

### Lisa 1. Intervjuude küsimused

1. Kindlustuskelmuste statistika (esinemise sagedus, ligikaudsed summad vms).
2. Kas kindlustusandjal on piisav seaduslik alus pahatahtliku kliendiga koostööst loobumiseks?
3. Kuidas võimalikke kuriteojuhtumeid ennetatakse?
4. Milline on kõige levinum käitumine kindlustuskelmuse tuvastamise korral?
5. Kui suur on õiguskaitseorganite ja kindlustusseltside vaheline koostöö?
6. Kas kindlustusselts vahetab andmeid teiste seltsidega kahtlaste juhtumite osas ja kindlustuskelmuste faktide osas?
7. Kui suur rolli mängib ühiskonna neutraalne või lausa soosiv suhtumine?
8. Kui palju on korduvaid petjaid ja kui palju esmakordseid?
9. Millised on tavalised kindlustuse petmise skeemid?
10. Kuivõrd suureks abiks oleks kindlustuskelmuste tuvastamisele ühiste andmebaaside olemasolu?
11. Milline oli majanduslanguse mõju kindlustuskelmustele?

**Lisa 2.** Ankeetküsimustik.

	Ei oska kommenteerida	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Pigem nõustun	Nõustun täielikult
	0	1	2	3	4
Kindlustuskelmused on Eestis probleem.					
Eestis on enamik kindlustuskelmustest seotud sõidukitega.					
Ettekavatsetud kelmuste maht on väiksem planeerimata kindlustuskelmuste mahust.					
Ühiskond ei taju kindlustuskelmusi kuriteona.					
Tihi ei taju ka kindlustuskelmuse sooritanud inimene oma teo ebaseaduslikkust.					
Kindlustusandja halb maine suurendab kindlustusvõtja huvi kindlustusseltsi petta.					
Negatiivne suhtumine kindlustusandjasse suurendab kindlustusvõtja huvi kindlustusseltsi petta.					
Kindlustuskelmuste informatsiooni koondav andmebaas suurendaks võimalusi potentsiaalsete kindlustuskelmuste ärahoidmiseks.					
Meie kindlustusseltsil on potentsiaalsete kuritegude ennetamiseks piisavalt võimalusi.					
Meie kindlustusseltsil on kindlustuskelmuste tuvastamiseks kasutusel erinevatest etappidest koosnev süsteem.					
Meie kindlustusseltsil väljastatakse tavapäraselt kindlustuskelmuse avastamise korral kliendile keeldumisotsus ning täiendav karistus puudub.					
Meie kindlustusseltsil avastatud kindlustuskelmuste skeemid on erinevate petjate lõikes sarnased					

## Lisa 2 järg

	Ei oska kommenteerida	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Pigem nõustun	Nõustun täielikult
	0	1	2	3	4
Meie kindlustusseltsil vahetatakse andmeid teiste kindlustusseltsidega kahtlaste juhtumite osas					
Meie kindlustusseltsil on kindlustuskelmuse toime pannud inimesel tulevikus keeruline kindlustusteenuseid osta					
Meie kindlustusseltsis on kindlustuskelmustel suurim mõju ausatele kindlustusvõtjatele, kelle kindlustuspreemiad seeläbi tõusevad					
Meie kindlustusseltsil on täielikult lavastatud õnnetusi kindlustuskelmuste hulgas minimaalselt.					
Meie kindlustusseltsis suureneb kindlustuskelmuste arv majanduslanguse tingimustes.					
Meie kindlustusseltsis piirdub valdav osa kindlustuskelmidest ühekordse petmisega.					
Meie kindlustusseltsis on vähemalt 10 % kõikidest kindlustusnõuetest seotud pettustega.					
Kindlustuskelmuste ennetamiseks on juriidiliselt loodud piisavalt võimalusi.					
Kindlustuskelmused ei ole politseile esmajärguline prioriteet ja see vähendab võimalusi kindlustuspetjate kriminaalkorras karistamiseks.					
Leebed karistused motiveerivad kindlustusvõtjat kindlustuskelmustes osalema.					

## Lisa 2 järg

	Ei oska kommenteerida	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Pigem nõustun	Nõustun täielikult
	0	1	2	3	4
Kindlustusandjal on piisav seaduslik alus pahatahtliku kliendiga koostööst loobumiseks.					
Kindlustuskelmuste avastamist takistab keeruline tõestamise protsess.					
Keerulise tõestamise protsessi tõttu jõuab väga väike osa kelmustest kohtusse					
Andmekaitse seadus, mis keelab kindlustusseltside vahelist infovahetust kindlustuskelmuste osas, pärsib kindlustuskelmuste tuvastamist.					

## Lisa 3. Kahjukäsitlejate hinnangud

Kindlustuskelmused on Eestis probleem.	Keskmine	-0,50
	Standardhälve	0,83
	Asümmeetria-kordaja	3,22
	Ekstsessikordaja	-1,28
Eestis on enamik kindlustuskelmustest seotud sõidukitega.	Keskmine	-1,01
	Standardhälve	0,73
	Asümmeetria-kordaja	3,44
	Ekstsessikordaja	0,19
Ette kavetatud kelmuste maht on väiksem planeerimata kindlustuskelmuste mahust.	Keskmine	0,27
	Standardhälve	0,53
	Asümmeetria-kordaja	3,44
	Ekstsessikordaja	-2,57

### Lisa 3 järg

Ühiskond ei taju kindlustuskelmusi kuriteona.	Keskmine	0,86
	Standardhälve	0,50
	Asümmeetria-kordaja	3,33
	Ektsessikordaja	-1,71
Tihi ei taju ka kindlustuskelmuse sooritanud inimene oma teo ebaseaduslikkust.	Keskmine	-0,02
	Standardhälve	0,60
	Asümmeetria-kordaja	2,89
	Ektsessikordaja	1,13
Kindlustusandja halb maine suurendab kindlustusvõtja huvi kindlustusseltsi petta.	Keskmine	0,00
	Standardhälve	0,63
	Asümmeetria-kordaja	2,00
	Ektsessikordaja	2,50
Negatiivne suhtumine kindlustusandjasse suurendab kindlustusvõtja huvi kindlustusseltsi petta.	Keskmine	0,17
	Standardhälve	0,69
	Asümmeetria-kordaja	2,86
	Ektsessikordaja	0,34
Kindlustuskelmuste informatsiooni koondav andmebaas suurendaks võimalusi potentsiaalsete kindlustuskelmuste ärahoidmiseks.	Keskmine	-3,00
	Standardhälve	0,33
	Asümmeetria-kordaja	3,89
	Ektsessikordaja	2,50
Meie kindlustusseltsil on potentsiaalsete kuritegude ennetamiseks piisavalt võimalusi.	Keskmine	-2,12
	Standardhälve	0,71
	Asümmeetria-kordaja	2,67
	Ektsessikordaja	4,00
Meie kindlustusseltsil on kindlustuskelmuste tuvastamiseks kasutusel erinevatest etappidest koosnev süsteem.	Keskmine	-0,94
	Standardhälve	<b>1,07</b>
	Asümmeetria-kordaja	3,00
	Ektsessikordaja	0,35
Meie kindlustusseltsil väljastatakse tavapäraselt kindlustuskelmuse avastamise korral kliendile keeldumisotsus ning täiendav karistus puudub.	Keskmine	0,40
	Standardhälve	0,71
	Asümmeetria-kordaja	2,75
	Ektsessikordaja	-0,23

### Lisa 3 järg

Meie kindlustusseltsil avastatud kindlustuskelmuste skeemid on erinevate petjate lõikes sarnased.	Keskmine	2,83
	Standardhälve	0,35
	Asümmeetriskordaja	3,13
	Ektsessikordaja	8,00
Meie kindlustusseltsil vahetatakse andmeid teiste kindlustusseltsidega kahtlaste juhtumite osas.	Keskmine	-2,45
	Standardhälve	0,41
	Asümmeetriskordaja	3,83
	Ektsessikordaja	6,00
Meie kindlustusseltsil on kindlustuskelmuse toime pannud inimesel tulevikus keeruline kindlustusteenuseid osta.	Keskmine	-0,94
	Standardhälve	1,07
	Asümmeetriskordaja	3,00
	Ektsessikordaja	0,35
Meie kindlustusseltsis on kindlustuskelmustel suurim mõju ausatele kindlustusvõtjatele, kelle kindlustuspreemiad seeläbi tõusevad.	Keskmine	-0,82
	Standardhälve	0,74
	Asümmeetriskordaja	3,38
	Ektsessikordaja	-0,15
Meie kindlustusseltsil on täielikult lavastatud õnnetusi kindlustuskelmuste hulgas minimaalselt.	Keskmine	0,00
	Standardhälve	0,93
	Asümmeetriskordaja	2,50
	Ektsessikordaja	0,00
Meie kindlustusseltsis suureneb kindlustuskelmuste arv majanduslanguse tingimustes.	Keskmine	-0,27
	Standardhälve	0,53
	Asümmeetriskordaja	3,56
	Ektsessikordaja	-2,57
Meie kindlustusseltsis piirdub valdav osa kindlustuskelmidest ühekordse petmisega.	Keskmine	-0,28
	Standardhälve	0,83
	Asümmeetriskordaja	2,13
	Ektsessikordaja	-1,39
Meie kindlustusseltsis on vähemalt 10 % kõikidest kindlustusnõuetest seotud pettustega.	Keskmine	0,00
	Standardhälve	1,00
	Asümmeetriskordaja	3,00
	Ektsessikordaja	-3,00

### Lisa 3 järg

Kindlustuskelmuste ennetamiseks on juriidiliselt loodud piisavalt võimalusi.	Keskmine	0,25
	Standardhälve	0,67
	Asümmeetria-kordaja	1,78
	Ektsessikordaja	-0,04
Kindlustuskelmused ei ole politseile esmajärguline prioriteet ja see vähendab võimalusi kindlustuspetjate kriminaalkorras karistamiseks.	Keskmine	-3,00
	Standardhälve	0,33
	Asümmeetria-kordaja	3,89
	Ektsessikordaja	9,00
Leebed karistused motiveerivad kindlustusvõtjat kindlustuskelmustes osalema.	Keskmine	-0,27
	Standardhälve	0,53
	Asümmeetria-kordaja	3,56
	Ektsessikordaja	-2,57
Kindlustusandjal on piisav seaduslik alus pahatahtliku kliendiga koostööst loobumiseks.	Keskmine	-0,18
	Standardhälve	1,13
	Asümmeetria-kordaja	2,56
	Ektsessikordaja	-1,17
Kindlustuskelmuste avastamist takistab keeruline tõestamise protsess.	Keskmine	-0,61
	Standardhälve	0,71
	Asümmeetria-kordaja	3,33
	Ektsessikordaja	-0,29
Keerulise tõestamise protsessi tõttu jõuab väga väike osa kelmustest kohtusse.	Keskmine	-0,27
	Standardhälve	0,53
	Asümmeetria-kordaja	3,56
	Ektsessikordaja	-2,57
Andmekaitse seadus, mis keelab kindlustusseltside vahelist infovahetust kindlustuskelmuste osas, pärsib kindlustuskelmuste tuvastamist.	Keskmine	-1,44
	Standardhälve	0,46
	Asümmeetria-kordaja	3,75
	Ektsessikordaja	0,00



# ZUSAMMENFASSUNG

## POTENTIELLE MAßNAHMEN ZUR EFFIZIENTEN AUFDECKUNG VON SCHADENSVERSICHERUNGSBETRÜGEREIEN

Elisa Elias

Der versicherungsmissbrauch ist so alt wie die Versicherung selbst. Trotzdem hat man für eine sehr lange Zeit der Versicherungsbetrug wie unvermeidlichen Kostenfaktor behandelt. Es war aber möglich nur bis die Schaden von Versicherungsbetrug ganz niedrig waren. Aber die Situation hat sich geändert und Internationale Überblicke weisen darauf hin, dass die Schätzungen des Schadenvolumens des Betrugs liegen ungefähr 10 % aller Schadenmeldungen.

Die Versicherungsbetrüger haben eine relativ günstige Umgebung geschaffen, weil Gesellschaft neutrale Einstellung auf Verischerungsbetrüge haben und es gibt eine öffentliche Meinung, dass es akzeptabel ist einen Verischerungsforderung zu vergrößern. Es gibt aber eine falsche Auffassung, dass Versicherungsbetrug ein Betrug ohne Opfer ist, weil jeder, der Prämien bezahlt, leidet, wenn Betrug vorkommt, weil alle Versicherer die Kosten ertragen. Es gibt auch sehr niedrige Strafen und die Wahrscheinlichkeit gefangen zu werden ist tief und deswegen gibt es so viele Leute die Versicherungsbetrüger werden.

Die Situation, wenn der ungesetzliches und unethisches Verhalten für die Geschellsaft annehmbar ist, ist sicher nicht akzeptabel. Versicherungsbetrüge tragen hohe wirtschaftliche und soziale Folgen sowohl für ehrliche Versicherungsnehmer, Versicherer und auch für die Gesellschaft als Ganzes. Deswegen ist es wichtig, gegen den Versicherungsschwindel zu kämpfen.

Das Ziel dieser Masterthes ist Möglichkeiten für bessere Versicherungsbetrugs Vereitelung und Entdeckungssystem zu finden und Weisen aufdecken die Frequenz die Entdeckung der Versicherungsbetrugs zu vergrößern.

Um das Ziel zu erreichen, setzt der Author die folgenden Forschungsübungen:

- eine Übersicht über theoretische Wirtschaftskonzepte zu geben, die Versicherungsbetrüge erklären;
- analysieren die Folgen auf Versicherungsbetrügen für Versicherungsgebers, Versicherungsnehmer und Gesellschaft;
- analysieren die Möglichkeiten, Versicherungsbetrug effektiver zu verhindern und zu entdecken;
- eine Übersicht des estnischen Versicherungsmarktes zu geben;
- Daten über Versicherungsbetrüge zu sammeln
- einen Fragebogen unter der estnischen Versicherung durchzuführen
- Interviews mit den größten Versicherungsgebers durchzuführen;
- statistische Analyse auszuführen (Fragebogen, Interviews )
- Lösungen und Gelegenheiten für den Versicherungsbetrug wirksamere Verhinderung und Entdeckung vorzuschlagen

In dieser Arbeit wurde besonders weichen Verbrechen gerichtet, weil die Erfahrung von Estland ist, dass es die ungeplante Verbrechen dominieren. Häufig sagt man, dass solchen Versicherungsbeturg nur unmoralisch Verhalten sind, aber nicht Kriminalität.

Es gibt viele Gründe, warum Menschen Versicherungsbetrüge begehen. Eine Theorie der rationalen Wahl spielt eine sehr wichtige Rolle, weil jede Person die Entscheidung treffen muss, um das Verbrechen zu begehen oder nicht zu begehen. Eine rationalen Wahl Theorie analysiert die potenzielle Gefahr, die Wahrscheinlichkeit gepackt zu werden und die erwarteten Vorteile. Deshalb ist es wichtig, einen Versicherungsswindel für rational denkende Person unattraktive zu machen. Je höher der Wahrscheinlichkeit gefangen zu werden ist, desto tiefer ist die Intresse für das Personen am Versicherungsswindel teilzunehmen. In dieser Arbeit wurde sowohl Moral hazard analysiert, weil Wegen der Asymmetrie von Informationen es ganz einfach ist falsche informations über Schäden für Versicherungsgeber geben.

Es ist auch sehr wichtig, soziale Lerntheorie zu beachten, gemäß der die menschlichen Tätigkeiten und die Wahlen von Umgebungsmenschen verbunden werden. Wenn Leute Schwindel erfahren, dann wird die Wahrscheinlichkeit, ein Verbrechen zu begehen, höher. zunehmen. Auch die Routinemäßige Tätigkeitstheorie spielt eine wichtige Rolle und sie zeigt, dass es wichtig ist, um die Verbindung zwischen den alltäglichen Tätigkeiten und dem Versicherungsschwindel zu analysieren,

Trotz die Leute denken, dass Versicherungsschwindel ein kleines Verbrechen ist, hat es eine Verneinung für ehrliche Versicherungsnehmer, den Versicherer und für ganze Gesellschaft. Obwohl ganz viele Leute meinen, dass Versicherungsbetrug nur den Versicherer Finanzleistungen beeinflusst, ist es nicht die Wahrheit - ehrliche Versicherungsnehmer müssen Extraprämien bezahlen. Es ist auch möglich, dass Versicherungsschwindel die unwirksamen Versichererentscheidungen machen kann, weil sie sich schützen wollen.

Es ist auch für Versicherer ziemlich schwierig sich mit Versicherungsbetrüger zu befassen. Leute denken häufig, dass wenn Versicherungsgesellschaften zu viel Zeit für die Versicherungsschwindelentdeckung verbringen oder Geld für Leute nicht bezahlen wollen, dann ist es eine sehr selbstüchtige Gesellschaft, weil Leute Bonus viele Jahre lang bezahlt haben. Wenn der Versicherer gegen den Versicherungsschwindel kämpfen will, ist es auch kompliziert die Beweise zu finden.

In äußersten Fällen können kleinere Versicherungsgesellschaften mit dem hohen Niveau von kriminellen Tätigkeiten gezwungen werden, mit seinen/ihren Tätigkeiten Schluss zu machen. Wenn die Versicherungsgesellschaft Schluss machen muss, hat es einen sehr großen Einfluss für die ganze Gesellschaft- Leute verlieren ihre Jobs, Anleger verlieren ihr Geld usw.

Um den Versicherungsschwindel zu reduzieren, gibt es verschiedene praktische Modelle, die Ziel haben, misstrauische Fälle zu finden - die Organisation und Strategie, Fuzzy-Clustering-Analyse, einfache Regressionsanalysen, logit und probit Modelle usw. aufzuziehen.

Heute wird hauptsächlich zwei statistischen Methoden verwendet: Versehen und Aufsicht. Unbegleitete Methoden werden weniger benutzt und ihr Ziel ist, Änderungen im Verhalten oder den ungewöhnlichen Transaktionen zu entdecken. Die zweite Analysemethode geteilt neue Fälle vom Schwindel oder der legitimen Transaktionskategorie. Der Nachteil ist, dass es nur auf die Geschichte basiert und deswegen ist es nicht möglich neue Typen der Versicherungsbetrug zu finden. Gewöhnlich Versehensysteme sind zum Beispiel, regelbasiertes skoring Model, „rote Fahnen“ usw.

In der Versicherungsschwindelentdeckung ist es sehr wichtig sich zu erinnern, dass man die Methoden immer aktualisieren muss, weil Versicherungsbetrügers immer neue information bekommen und klüger werden.

Der empirische Teil dieses Arbeit hat zwei Teile – statistische Übersicht der Versicherungsbetrug in Estland und Analyse des Interviews und Fragebogens. In der statistischen Analyse hat der Autor Statistik der Periode 2010-2014 verwendet. Die statistische Analyse hat gezeigt, dass das Versicherungsschwindelniveau in Estland sehr niedrig ist – die Schätzungen des Schadenvolumens des Betrugs liegen ungefähr 1% aller Schadenmeldungen. Es ist ein sehr tiefes Ergebnis und es kann bedeuten, dass in Estland weniger Versicherungsschwinde im Vergleich zum Rest Europas ist, aber es ist auch wahrscheinlich, dass eine echte bedeutende Anzahl von Versicherungsbetrüger unentdeckt bleibt.

In Versicherungsbetrüger ist der Anteil der Kraftfahrzeugbetrug die höchste. Es ist ein sehr logischer Beschluss in Estland, weil es der populärste Typ der Versicherung ist. Im Vergleich zu 2010 hat das Niveau des Betrugs alle Typen der Versicherung zugenommen.

Die andere Hälfte des empirischen Teils hat aus Interviews und Fragebogenanalyse bestanden, die unter der estnischen Versicherungsvereinigung ausgeführt wurde. Die Analyse hat gezeigt, dass Versicherungsgebers Versicherungsbetrug sehr problematisch finden. Jedoch haben die Ergebnisse gezeigt, dass die Gesellschaft nicht versteht, dass Versicherungsschwindel ungesetzlich ist und häufig verstehen auch die

Versicherungsbetrüger selbst nicht, was sie machen. Der Autor ist überzeugt, dass es wichtig ist, mehr die Folgen des Versicherungsbetrugs zu erklären.

Verlusteinsteller haben den Bedarf an gemeinsamen Datenbanken stark unterstützt, weil in diesem Augenblick die Informationen in verschiedenen Stellen ist und es ist ganz kompliziert die Information zu bekommen. Jedoch haben die meisten Versicherungsgeber gesagt, dass sie Information zwischen Versicherungen austauschen. Jedoch ist es nur in einem kleinen Land wie Estland möglich.

Versicherungsgeber waren auf der Standpunkt, dass obwohl Versicherungsbetrüger meistens keine direkte Bestrafungen bekommen, in den meisten Fällen beschädigtes Eigentum genug ist. Wenn ein Versicherungsbetrüger selbst für die zerbrochene Eigentum bezahlen muss, ist es nicht so wahrscheinlich, dass er/sie eine Motivation hat, um den Betrug zu wiederholen. Trotz haben viele Versicherungsgeber gesagt, dass der große Teil der Versicherungsbetrüger nicht nur einmal betrügt.

Wenn Versicherungsgeber Versicherungsbetrüger zur Gerechtigkeit bringen möchten, kann es ein sehr komplizierter Prozess sein. Die größte Grenze ist die Tatsache, dass Versicherungsbetrüger nicht ein Vorrang für die Polizei sind. So kann die Versicherungsbetrüger fühlen, dass es sehr leicht ist, die Versicherungsgesellschaft zu betrügen und die Motivation die Betrüge zu wiederholen wird höher. Ein anderen Schwerpunkt ist die Tatsache, dass es sehr schwierig ist, Versicherungsschwindel zu beweisen. Da es wichtig ist zu verstehen, dass die Person einen Unfall absichtlich war oder nicht, aber es ist sehr schwer zu beweisen.

Der Autor dieser Masterthese glaubt, dass um Versicherungsbetrug zu reduzieren, ist es besonders notwendig für Gesellschaft die Folgen der Versicherungsbetrüger zu erklären. Je mehr Versicherungsschwindel akzeptiert werden, desto höher die Rolle des Betrugs ist, weil Leute nicht denken, dass es ein Problem ist. Es ist auch wichtig, genügend menschliche Arbeitskräfte zu haben (einschließlich der Polizei), wer die Zeit und die Möglichkeiten haben, sich mit Versicherungsbetrüger zu befassen.

Bestimmt gibt es einen Bedarf an gemeinsamen Datenbanken, die unter anderem die Verbindungen zwischen der verschiedenen Versicherungsbetrüger zeigt und aufweist der Hintergrund der Versicherungsbetrüger.

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Elisa Elias,

annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

POTENTIAALED MEETMED KAHJUKINDLUSTUSKELMUSTE  
TUVASTAMISE TÕHUSTAMISEKS

mille juhendaja on lektor Mark Kantšukov

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus 19.05.2015