



Hrvatski
ured za
osiguranje

Centar za edukaciju
djelatnika u osiguranju

CENTAR ZA EDUKACIJU DJELATNIKA U OSIGURANJU PRI HRVATSKOM UREDU ZA OSIGURANJE

poziva Vas na jednodnevni specijalistički seminar

OTKRIVANJE I RAZJAŠNJAVANJE POKUŠAJA PRIJEVARA OSIGURANJA PRIMJENOM NAPREDNIH METODA ZA DETEKCIJU LAGANJA

Vrijeme održavanja | 20. rujna 2019. s početkom u 09:00 sati

Mjesto održavanja | Hrvatski ured za osiguranje, Martićeva 73/1, Zagreb. (Ovisno o broju prijavljenih polaznika može doći do promjene lokacije održavanja edukacije, o čemu će polaznici biti pravovremeno obaviješteni.)

Predavači | doc.dr.sc. Josip Pavliček

Trajanje | 8 nastavnih sati

Jezik seminara | Hrvatski

Rok za prijavu | 16. rujna 2019.

Informacije i prijave |

- cedoh@huo.hr
- tel. +385 1 4696 626 • 4696 600

<http://www.huo.hr/hrv/centar-za-edukaciju-djelatnika-u-osiguranju/16/>

Sažetak bitnih informacija o seminaru

Specijalistički seminar podiže razinu kompetencija djelatnika u osiguranju za otkrivanje pokušaja prijevara kroz:

- primjenu naprednih metoda za detekciju laži u izjavama o šteti
- primjenu taktika za dobivanje priznanja prevaranata
- učinkovito korištenje raspoloživih činjenica i dokaza
- primjenu taktika za odvrćanje od laganja
- uporabu posebno konstruiranih upitnika za prijavu štete.

Glavna pitanja i teme u fokusu seminara

Tijekom seminara polaznici moći će, između ostalog, dobiti odgovore i na slijedeća važna pitanja:

Kako iskoristiti izjave prevaranta protiv njega samog?

Kojim taktikama vođenja osigurateljnog intervjua pobuditi najviše indikatora laganja?

Na koji način tijekom osigurateljnog intervjua odvratiti klijente od davanja lažne izjave?

Kako indicije i dokaze koje imamo najučinkovitije iskoristiti za dobivanje priznanja i otklon štete?

Kako već prilikom zaprimanja prijave o šteti prikupiti relevantne informacije i uočiti indikatore laganja?

Na koji način nam u tome mogu pomoći posebno konstruirani upitnici?

Ciljevi seminara

Osvještavanje djelatnika u osiguranju da nema prijave na štetu osiguravajućeg društva bez davanja lažne izjave o šteti te da personalni izvori informacija, izjave sudionika i drugih osoba mogu biti od velikog značaja za otkrivanje i razjašnjavanje pokušaja prijevera osiguravajućih društava.

Važan cilj je i stjecanje konkretnih kompetencija za učinkovito vođenje osigurateljnog intervjua, a osobito u pogledu prikupljanja relevantnih informacija za pojedine vrste šteta. Samo na temelju dovoljne količine i na osnovi kvalitetnih informacija mogu se donositi ispravne odluke o isplati štete.

U glavne ciljeve seminara ubrajamo i podizanje razine osposobljenosti djelatnika u osiguranju za:

- prepoznavanje indikatora laganja prilikom prijave štete i u ranim stadijima obrade štete
- primjenu taktika za učinkovito vođenje osigurateljnog intervjua
- dobivanje priznanja prevaranata
- rano otkrivanje pokušaja prijevera osiguravajućeg društva.

Opis seminara

Seminar je nastavak našeg usmjerenja za jačanjem sposobnosti nadležnih djelatnika društava za osiguranje u suzbijanju pokušaja prijevera. Seminar je nastavak na održane specijalističke seminare koji su se bavili osigurateljnim protuprijevarnim intervjoom i metodama za detekciju laganja. Ovaj seminar donosi nove pristupe za detekciju laganja, utemeljene na znanstvenim istraživanjima i neposrednim praktičnim iskustvima. Tijekom seminara polaznici će moći u neposrednoj interakciji s predavačem dobiti

brojne odgovore na pitanja vezana uz mogućnost otkrivanja lažnih izjava, ali i o taktikama intervjuiranja koje imaju za cilj dobiti priznanje prevaranata.

Radi učinkovitijeg korištenja taktika za dobivanje priznanja posebno će biti obrađena i posebna taktika „strateško korištenje dokaza“ koja djelatnicima društava za osiguranje može pomoći u učinkovitijem korištenju raspoloživih činjenica do kojih su došli prilikom obrade štete.

U okviru posljednje teme biti će razmatrane mogućnosti upotpunjavanja postojećih obrazaca za prijavu štete tematskim cjelinama i pitanjima za prikupljanje informacija relevantnih za otkrivanje pokušaja prijevare osiguravajućeg društva.

Seminar je namijenjen:

Upraviteljima osigurateljnih sektora društava za osiguranje, voditeljima odjela prijave šteta, voditeljima odjela procjene šteta, procjeniteljima šteta, kao i svim zaposlenicima društava za osiguranje koji komuniciraju sa sudionicima u nastalim osiguranim slučajevima, tj. potencijalnim akterima mogućih prijevara u osiguranju.

Predavač:

doc.dr.sc. Josip Pavliček, mag.krim.

Nekoliko relevantnih referenci:

- diplomirani kriminalist, magistar kriminalistike i magistar kaznenopravnih znanosti, doktor kaznenog prava, kaznenog procesnog prava i kriminologije
- više od 20 godina radnog iskustva u Ministarstvu unutarnjih poslova Republike Hrvatske
- više od 10 godina iskustva na neposrednom istraživanju najtežih kaznenih djela, ubojstava i seksualnih delikata kao inspektor i kao rukovoditelj.
- iskustvo kroz tisuće kriminalističkih (istražnih) intervju s različitim kategorijama osoba – svjedoci, žrtve, počinitelji najtežih kaznenih djela, svih dobnih skupina
- specijalizacije kod njemačkih, britanskih i američkih stručnjaka za istražne intervju i detekciju laganja
- zadnjih 10 godina profesor na Visokoj policijskoj školi u Zagrebu i vanjski suradnik na Pravnom fakultetu u Zagrebu, Sveučilištu u Rijeci i na Medicinskom fakultetu u Zagrebu
- nositelj kolegija Tehnike intervju i obavijesnog razgovora na Visokoj policijskoj školi u Zagrebu
- autor udžbenika «Kriminalistički intervju» te više drugih knjiga, kao i brojnih stručnih i znanstvenih radova
- voditelj znanstvenih istraživanja o prikupljanju informacija od osoba i detekciji laganja
- voditelj i predavač na seminarima o tehnikama prikupljanja obavijesti i metodama za procjenu vjerodostojnosti iskaza za policijske službenike, djelatnike osiguravajućih društava, stručnjake privatne zaštite i stručnjake korporativne sigurnosti u Republici Hrvatskoj i inozemstvu.



Naknada za sudjelovanje u specijalističkoj edukaciji:

Naknada za sudjelovanje za polaznike zaposlene u društvima koja su članovi Hrvatskog ureda za osiguranje iznosi 1.000,00 kn.

Naknada za sudjelovanje za sve ostale polaznike iznosi 1.400,00 kn, s tim da pravna osoba koja uputi više od 1 polaznika ostvaruje sljedeće **popuste**: za drugog polaznika naknada za sudjelovanje iznosi **1.200,00 kn**, a za trećeg i svakog sljedećeg naknada iznosi **1.000,00 kn**.

Naknade su izražene bez PDV-a.

Osim predavanja i vježbi, u naknadu je uključena literatura koja pokriva program, popis sudionika seminara s podacima za kontakt, potvrda o pohađanju stručnog usavršavanja, ručak i osvježenje u stankama.

Ostale nadolazeće edukacije u organizaciji CEDOH-a

Više saznajte na: <http://www.huo.hr/hrv/centar-za-edukaciju-djelatnika-u-osiguranju/16/>



Hrvatski
ured za
osiguranje

Centar za edukaciju
djelatnika u osiguranju

OTKRIVANJE I RAZJAŠNJAVANJE POKUŠAJA PRIJEVARA OSIGURANJA PRIMJENOM NAPREDNIH METODA ZA DETEKCIJU LAGANJA

20. rujna 2019., Zagreb

Predavač:

doc. dr. sc. Josip Pavliček

PROGRAM SEMINARA		
8:45 – 9:00	Registracija i preuzimanje materijala	
9:00 – 10:30	Neke taktike vođenja osigurateljnog protuprijevarnog intervjua	Josip Pavliček
10:30 – 10:45	<i>Stanka</i>	
10:45 – 12:15	Taktike odvrćanja klijenata od davanja lažne izjave	Josip Pavliček
12:15 – 13:15	<i>Stanka za ručak</i>	
13:15 – 14:45	Strateško korištenje dokaza kao alat za otkrivanje laži i dobivanje priznanja od prevaranata	Josip Pavliček
14:45 – 15:00	<i>Stanka</i>	
15:00 – 16:30	Upitnik za prijavu štete kao alat za procjenu istinitosti izjave o šteti	Josip Pavliček

Specijalistički seminari se NE VREDNUJU pri HANFA-i kao edukacija distributera u osiguranju i distributera u reosiguranju, već se vrednuju samo seminari KONTINUIRANE edukacije.