



Как известно, наибольшая доля мошеннических действий в отношении страховых компаний приходится на автострахование. В публикуемой статье рассматриваются основные методы противодействия мошенничеству в сегментах автокаско, ОСАГО и ДСАГО, приводятся рекомендации по усовершенствованию работы соответствующих подразделений страховых компаний.

Организация работы по противодействию страховому мошенничеству в страховой компании

В страховой компании обязательно должны быть разработаны и внедрены регламенты по выявлению признаков страхового мошенничества по видам страхования и противодействию нанесению ущерба, где это необходимо (например, наибольшее количество страхового мошенничества выявляется в имущественных и личных видах страхования).

Работа по противодействию страховому мошенничеству многогранна, индивидуальна в каждом конкретном случае, и кратко рассказать о ней невозможно. В части автострахования акцент должен быть сделан на профилактике страхового мошенничества. Например, по транспортным средствам со страховой суммой свыше 500000 рублей это, прежде всего, предстраховая проверка принимаемого на страхование имущества и самих страхователей с выгодоприобретателями. Хороший результат дает проверка EXIF-файлов фотографий предстрахового осмотра транспортных средств при «заливке» в ERP систему, специальная программа автоматически определяет фотографии без EXIF-файлов, с измененными датами и модифицированные в фоторедакторе. Сейчас созданы программы, которые позволяют

не только проверить файлы, но и показывают, какие элементы фотографий изменялись в фоторедакторах (государственные номера, идентификационные номера, отдельные части автомобиля). Далее проводится внутреннее служебное расследование по выявленным инцидентам и готовится заключение с выводами и решением.

Второй обязательный элемент профилактики страхового мошенничества в автостраховании – это проверка истории автомобиля. Не проверяется история абсолютно новых автомобилей из автосалонов (без пробега) и пролонгированные страховые договоры (обязательно проверяются новые автомобили с пробегом). Все эти важные моменты должны быть отражены в регламенте по выявлению признаков страхового мошенничества в автостраховании. Например, проверяются 100% транспортных средств с дубликатом ПТС или обладающие рядом других критических признаков.

Если профилактика страхового мошенничества в компании организована, это позволяет уменьшить выплаты по страховому мошенничеству на 50–70%. В случае выявления характеризующих признаков страхового мошенничества на стадии урегулирования убытка проводится проверка на наличие или отсутствие страхового мошенничества.

Хорошие результаты дает новый метод проверки – снятие информации с ключей автомобиля (все больше автопроизводителей делают ключи автомобиля как его паспорт, по ним можно узнать идентификационный номер автомобиля, пробег, когда в последний раз запускался двигатель с этого ключа, техническое состояние автомобиля и т.д.). В случае возникновения сомнений в дате и времени дорожно-транспортного происшествия прекрасно работает метод снятия информации при срабатывании подушек безопасности Crash Data. Благодаря нашим исследованиям, иностранный автопроизводитель решил защитить информацию в блоке SRS от уничтожения.

Необходимо предусмотреть минимальную сумму выплаты страхового возмещения, ниже которой убытки не администрируются, так как затраты на администрирование выявления страхового мошенничества обходятся дороже, чем сама страховая выплата.

И конечно, необходимо иметь в страховой компании сотрудников, внутренние и внешние компетенции которых позволяют проводить мероприятия по противодействию страховому мошенничеству. Этим сотрудникам необходимо постоянно обучать инновационным методам и мотивировать на высокий результат по противодействию

страховому мошенничеству.

План проверки при страховом случае

В автостраховании необходимо четко разграничить мероприятия по убыткам каско, ОСАГО и ДСАГО транспортных средств (далее – ТС), а далее, например, по каско выделить ущерб, тотальный ущерб, возгорание ТС, угон (кражу) ТС.

План проверки при страховом случае утверждает и контролирует руководитель службы безопасности на основании технологической карты, он может включать или убирать любые мероприятия в рамках своих полномочий и наличия компетенций. По этим страховым случаям целесообразно проводить следующие мероприятия по утвержденной технологической карте в случае выявления признаков страхового мошенничества.

Ущерб

– проверка страхователя и допущенных (управлявших в момент ДТП) лиц к управлению ТС по «черным спискам» страховых мошенников;

– проверка информации из колл-центра по страховому случаю (кто звонил, с какого номера, в какое время и т.д.);

– проверка ТС на соответствие VIN-номера в документах данным завода-изготовителя ТС;

– проверка истории ТС и участия его в ДТП;

– проверка подлинности документов из ГИБДД и передвижения автомобиля по

дорожной сети;

– проверка соответствия повреждений автомобиля характеру ДТП и повреждениям других участников ДТП, проверка показаний одометра автомобиля;

– проверка фотографий предстрахового осмотра по информации в EXIF-файлах и изменений в теле фотографий, сделанных фоторедакторами (специальные программы), проверка соответствия адреса места осмотра, времени года и суток, температуры воздуха в этот день;

– трасологическое исследование обстоятельств страхового случая и представленных документов из ГИБДД с повреждениями, имеющимися на ТС, на предмет их соответствия друг другу и месту ДТП;

– снятие показаний одометра с ТС (сравнительный анализ пробега ТС с данными предстрахового осмотра и осмотров при урегулировании СС до ущерба);

– проверка на предмет «двойного» страхования;

– проверка иных уникальных обстоятельств страхового случая.

Возгорание ТС

– аналогично пунктам 1–4 раздела «Ущерб»;

– проверка подлинности документов из ГИБДД и МЧС;

- проверка фотографий предстрахового осмотра по информации в EXIF-файлах и изменений в теле фотографий, сделанных фоторедакторами (специальные программы), проверка соответствия адреса места осмотра, времени года и суток, температуры воздуха в этот день;

- проверка остатков ТС на подлинность VIN-номера и указанной причины возгорания в документах МВД и МЧС характеру пожара и имеющимся повреждениям ТС (необходимо исключить самовозгорание автомобиля);

- проведение в случае сомнения в результатах государственной пожаротехнической экспертизы (или в случае ее отсутствия) независимой пожаротехнической экспертизы с целью установления истинной причины возгорания;

- проверка по информационным базам МВД и МЧС наличия аналогичного возгорания ТС, возбуждения уголовного дела или отказа в возбуждении уголовного дела;

- проверка на предмет «двойного» страхования;

- выезд на место возгорания ТС с целью проверки всех обстоятельств, установления и опроса очевидцев;

- проведение с помощью экспертов-криминалистов исследования на установление VIN-номера ТС в случае повреждения идентификационных номеров;

- проверка иных уникальных обстоятельств страхового случая.

Тотальный случай (ущерб)

- аналогично пунктам 1–4 раздела «Ущерб»;

- проверка подлинности документов из ГИБДД и передвижения автомобиля по дорожной сети;

- проверка фотографий предстрахового осмотра по информации в EXIF-файлах и изменений в теле фотографий, сделанных фоторедакторами (специальные программы), проверка соответствия адреса места осмотра, времени года и суток, температуры воздуха в этот день;

- проверка на предмет «двойного» страхования;

- исследование подлинности номерных агрегатов ТС;

- трасологическое исследование обстоятельств страхового случая и представленных документов из ГИБДД с повреждениями, имеющимися на ТС, на предмет их соответствия друг другу и месту ДТП;

- снятие показаний одометра с ТС (сравнительный анализ пробега ТС с данными предстрахового осмотра и осмотров при урегулировании страховых случаев до тотала), снятие информации с ключей зажигания при возможности их получения для исследования (позволяют проверить соответствие ключей зажигания VIN-кода автомобиля, соответствие пробега показаниям одометра и другую необходимую информацию в зависимости от марки ТС);

- снятие информации с Crash Data о дате срабатывания подушек безопасности;

- выезд на место ДТП с целью проверки всех обстоятельств, установления и опроса очевидцев;

– проверка иных уникальных обстоятельств страхового случая.

Угон

– проверка страхователя и допущенных (управлявших в момент ДТП) лиц к управлению ТС по «черным спискам» страховых мошенников;

– проверка информации из колл-центра по страховому случаю;

– проверка ТС на соответствие VIN-номера в документах данным завода-изготовителя ТС;

– проверка истории ТС и участия в его в ДТП;

– проверка подлинности документов из ГИБДД и передвижения автомобиля по дорожной сети;

– проверка фотографий предстрахового осмотра по информации в EXIF-файлах и изменений в теле фотографий, сделанных фоторедакторами (специальные программы), проверка соответствия адреса места осмотра, времени года и суток, температуры воздуха в этот день;

– снятие информации с ключей зажигания ТС (позволяют проверить соответствие ключей зажигания VIN-кода автомобиля, соответствие пробега показаниям одометра и другую необходимую информацию в зависимости от марки ТС);

- выезд на место угона ТС в случае сомнения в подлинности события и имеющейся возможности это проверить (запись камер видеонаблюдения);

- проверка на предмет «двойного» страхования;

- проверка иных уникальных обстоятельств страхового случая.

Кто должен заниматься выявлением страхового мошенничества

На выявление страхового мошенничества должен быть замотивирован весь персонал страховой компании, начиная от фронт-офиса и заканчивая юридическим подразделением, специалисты которого, например, закрывают убыток взысканием суброгации и регресса, так как мошенничество может быть выявлено и на этой стадии бизнес-процесса. Каждый должен работать в рамках регламентов, установленных в компании. То есть работа по противодействию страховому мошенничеству должна начинаться с профилактических и превентивных мероприятий (вся работа начинается с андеррайтинга, далее вступают в работу фронт-офис и служба безопасности), при наступлении страхового случая ключевую роль играют сотрудники отдела урегулирования убытков и службы безопасности с юристами.

Обязательно должна быть регламентирована дисциплинарная ответственность по ТК за факты невыявления сотрудниками страхового мошенничества или сокрытия таких случаев.

Подготовкой заявлений о возбуждении уголовного дела и сопровождением возбужденного уголовного дела, а потом и исполнительного производства, должен заниматься сотрудник с компетенциями по страховому и уголовному праву. Этот сотрудник должен отвечать за линию работы с момента подачи заявления о возбуждении уголовного дела до окончания исполнительного производства (своеобразное «одно окно»). Такой сотрудник входит в штат службы безопасности страховой компании и ведет эту линию работы, одновременно занимаясь аналитической работой по уголовному праву в страховой компании.

И конечно, основная роль в выявлении страхового мошенничества отводится сотрудникам службы безопасности страховой компании как наиболее подготовленным сотрудникам. Именно они отвечают за ее организацию и результативность, одновременно являясь владельцами бизнес-процесса и мастер-планерами регламентов по противодействию страховому мошенничеству.

Есть один тонкий момент: топ-менеджмент страховой компании должен иметь необходимые компетенции по всем бизнес-процессам противодействия страховому мошенничеству и контролировать все ключевые показатели эффективности службы безопасности в этом направлении работы. Только в этом случае будет обеспечен высокий результат.

Бюро страховых историй

Активно обсуждаемая тема бюро страховых историй – идея здравая, давно назревшая и нужная страховому сообществу. Вместе с тем, при ее реализации необходимо учитывать следующие моменты.

Во-первых, обязательное и добровольное страхование очень серьезно отличается по своей сути (ОСАГО и каско), в связи с этим необходимо другое, более взвешенное решение с учетом видов страхования по созданию информационных баз, чем то, что предлагается сейчас. Возможно, эту информационную базу по истории автомобиля целесообразно делать на базе уже успешно работающей единой базы ГИБДД, начиная от ввоза в страну или выпуска ТС на автозаводе, учитывая проведение регистраций и техосмотров автомобиля, технические осмотры, участие в ДТП и заканчивая утилизацией. Сейчас практически у всех государственных ведомств свои базы, в результате большого количества запросов в разные организации затраты служб безопасности страховых компаний крайне высоки, а это не способствует снижению РВД.

Во-вторых, в настоящий момент целесообразно создание в Департаменте страхового рынка ЦБ или СРО страховщиков информационной системы убытков по всем видам страхования (с доступом всем страховым компаниям). Это даст более точные данные для андеррайтинга в страховании, это то, что необходимо сейчас страховому сообществу. Впоследствии она может быть присоединена к бюро страховых историй.

В-третьих, в Департаменте страхового рынка ЦБ или СРО страховщиков целесообразно создать систему электронного документооборота для служб безопасности страховых компаний. Это позволит страховым компаниям в режиме реального времени обмениваться информацией и своевременно получать ответы на запросы.

Ближайшие перспективы

Что ждет автострахование в ближайшее время в части усовершенствования методов противодействия страховому мошенничеству?

Конечно, это внедрение «умного страхования» – за ним будущее, и его развитием активно занимаются многие компании, но без государственного подхода его развитие ограничено. С «умным страхованием» уровень страхового мошенничества будет стремиться к нулю, а значит, можно сократить многие затраты и уменьшить РВД, что, конечно, положительно повлияет на стоимость страхового продукта.

Крайне необходимо дать службам безопасности страховых компаний такие инструменты, как единые базы данных по истории автомобиля, всем убыткам ТС, и систему электронного документооборота (взаимодействия) между ними.

В каждой страховой компании у службы безопасности свои задачи, свой бюджет и свои проблемы. Конечно, хорошая работа службы безопасности – это конкурентное преимущество страховщика. Но для страхового рынка в целом важно, чтобы для всех компаний, независимо от размера их бизнеса, был обеспечен доступ к информации для противодействия страховому мошенничеству и возможность взаимодействия друг с другом.

Сейчас этого нет: за редким исключением службы безопасности «варятся в своем соку», в собственной субкультуре. Вопрос в том, кто должен взять на себя менеджмент этих бизнес-процессов и организовать взаимодействие по противодействию страховому мошенничеству, которое пойдет на пользу всему страховому сообществу.

Источник: [Википедия страхования](#) , 15.01.15

Автор: [Владимир Клеев](#) , эксперт в области страховой безопасности