



Первый семинар по борьбе с мошенничеством в автостраховании я провел в 2002 году на базе учебного центра Ассоциации российских банков, потом я ежемесячно в течение 3 лет читал одновременно два спецкурса семинаров для служб безопасности страховщиков в Москве и Санкт-Петербурге.

Это не считая корпоративных и плановых тренингов, конференций и круглых столов по проблемам страховой безопасности, которые раз в полгода проводились в Москве, Киеве, Алматы, Казани, Новосибирске и других городах, а также более 30 созданных и внедренных методик эффективной борьбы со страховым мошенничеством.

Мне казалось, что за 12 лет на семинарах обучились все действующие сотрудники служб безопасности, юристы и выплатники, а проблемы выявления и доказывания типичных способов мошенничества в автостраховании давно успешно разрешаются на практике.

Но каждый новый семинар с представителями страховых компаний доказывает обратное – мошенники-автомобилисты продолжают успешно обманывать страховые компании.

В чем же причины такого успеха мошенников в автостраховании?

На мой взгляд, существует несколько закономерных причин, среди которых следующие.

1. На каждые 10 страховых случаев всегда найдется 3 мошенника-любителя, которые захотят обмануть.
2. Инсценировки краж, ДТП и поджоги автомобилей по-прежнему составляют основной доход организованных преступных групп страховых мошенников.
3. Иски в автостраховании стали выгодным бизнесом для юридических и экспертных организаций с использованием законодательства в сфере защиты прав потребителей.
4. Корруптированность и непрофессионализм в подразделениях ГИБДД, таможни, МЧС, розыска и следствия сводят на нет возможность самостоятельного обнаружения ими признаков страхового мошенничества, а также препятствуют инициативам страховщиков по возбуждению уголовных дел.
5. Руководство страховых компаний по-прежнему экономит на безопасности (на создании штатных единиц, их обучении, оснащении и т.п.).
6. В страховых компаниях процветают внутренние хищения денежных средств за счет страховых выплат, в котором участвуют практически все – от рядовых сотрудников до руководителей.
7. Бизнес-процессы даже крупных страховых компаний не выдерживают критики с точки зрения обеспечения безопасности и построения барьера внутренним и внешним страховым мошенникам.

Так, например, анализ работы ряда страховых компаний России и СНГ позволяет выделить следующие негативные оценки состояния безопасности на стадии продажи страховых продуктов в автостраховании:

– отсутствуют или слабо проработаны внутренние документы (приказы, инструкции), обязывающие страховых представителей в каждом случае производить осмотр транспортных средств перед заключением договора страхования, а действующие регламенты ограничиваются отдельными категориями транспортных средств;

– отсутствуют или слабо проработаны внутренние документы (приказы, инструкции), обязывающие страховых представителей выявлять признаки страхового мошенничества на стадии заключения договора страхования;

– отсутствуют или слабо проработаны внутренние документы (приказы, инструкции), мотивирующие страховых представителей на выявление признаков (индикаторов) страхового мошенничества на стадии заключения договора страхования;

– отсутствуют или слабо проработаны внутренние документы (приказы, инструкции), предусматривающие проведение расследований и наказание страховых представителей за продажу полисов при наличии признаков (индикаторов) страхового мошенничества на стадии заключения договора страхования (без осмотра ТС, надлежащих документов и т.п.);

– отсутствуют или слабо проработаны списки признаков (индикаторов) страхового мошенничества на стадии заключения договора страхования;

– отсутствуют или слабо проработаны разработанные списки признаков (индикаторов) поддельных документов (паспортов граждан РФ, ПТС, свидетельств о регистрации ТС);

– отсутствуют или слабо проработаны документы по ограничению на страхование или на преддоговорную проверку автомобилей с дубликатами ПТС;

– отсутствует или слабо проработан регламент проверки автомобилей по спискам находящихся в розыске ТС;

– отсутствует или слабо проработан регламент проверки автомобилей по соответствию VIN-номеров в документах данных завода-изготовителя;

– отсутствует или слабо проработан регламент обязательной проверки технического состояния дорогостоящих автомобилей экспертами подразделений урегулирования убытков.

При этом у каждой отдельно взятой страховой компании есть множество примеров успешно выявленных случаев мошенничества в автостраховании, но также есть еще большее количество примеров, когда служба безопасности и юристы не могут ничего сделать и приходится платить мошенникам.

На самом деле отечественная и мировая практика давно выработала успешные методы борьбы с мошенничеством в автостраховании, для того чтобы изменить ситуацию, их просто нужно начать применять.

Система этих методов состоит из комплекса мер и регламентов правового, методического, информационного, оперативного и розыскного характера, которые нужно просто внедрить в деятельность ведущих подразделений компании (по всем филиалам) и в дальнейшем постоянно корректировать и дорабатывать.

В целом должно применяться одно золотое правило: «Используй проверенные методы выявления мошенников, придумывай новые эффективные методы, используя системный подход».

Дело в том, что новые способы автомошенничества – это все лишь видоизмененные старые преступные схемы, именно поэтому их можно выявлять и доказывать.

По сути, даже новое искомое мошенничество в автостраховании – это то же самое искусственное завышение сумм ремонта автомобилей, что было еще до введения ОСАГО.

Именно системному подходу к снижению уровня страхового мошенничества будет посвящен новый семинар Ассоциации страховой безопасности РФ, который пройдет в Москве 30–31 октября 2014 года.

Тема семинара: «Оптимизация работы ведущих подразделений страховой компании по пресечению страхового мошенничества».

Семинар предусматривает рассмотрение следующих шести основных блоков:

1. Минимизация убытков в продающих подразделениях:

- преддоговорные проверки страхователей и контрагентов;
- преддоговорные проверки объектов страхования;
- инструктаж страховых представителей;
- проверка лояльности страховых представителей;
- создание типовых документов проверки;
- скоринг клиентов на выявление признаков мошенничества;
- мониторинг документов на признаки мошенничества и подделки;

– фото- и видеоотчеты.

2. Минимизация убытков в подразделениях колл-центра и службах аварийных комиссаров:

– инструкции по приему звонков на выявление признаков обмана;

– обязательные проверочные мероприятия по выездам на места страховых случаев;

– доказательственное закрепление признаков изменения обстоятельств страховых событий.

3. Оптимизация работы подразделений по урегулированию убытков:

– построение систем выявления индикаторов обмана в материалах о страховых событиях в приоритетных видах страхования;

– типичные программы сбора доказательств страхового мошенничества;

– типичные программы досудебных экспертиз;

– типичные отказы в выплате и сокращение сумм ущерба;

– типичные программы взаимодействия со службой безопасности и юридическим

подразделением.

4. Оптимизация работы подразделений безопасности:

- разделение направлений работы службы безопасности, выбор приоритетов;
- оперативная работа служб безопасности;
- кадровая безопасность;
- расследование страховых случаев;
- сопровождение уголовных дел;
- сопровождение гражданских и арбитражных дел;
- розыск похищенного застрахованного имущества;
- выездные проверки и аудит.

5. Оптимизация работы юридических подразделений:

- работа по досудебным претензиям исковых мошенников;

- работа по мошенническим искам в судах общей юрисдикции;
- работа по арбитражным спорам;
- конфликты со СМИ;
- конфликты с представителями правоохранительных органов;
- конфликты с судьями.

6. Оптимизация работы кадровой службы:

- получение и проверка данных при приеме на работу;
- кадровые проверки сотрудников и страховых посредников.

Семинар будет полезен руководителям и сотрудникам подразделений безопасности, юридических, кадровых подразделений и подразделений по урегулированию убытков.

Информацию и заявки по семинару просьба направлять на адрес Sem-ins@bis-info.ru.

Автор: президент Ассоциации страховой безопасности РФ, к.ю.н. Алгазин А.И.

Источник: [Википедия страхования](#) , 12.09.14