На вопросы портала «Википедия страхования» об организации работы по противодействию мошенничеству страхователей отвечают специалисты компаний «ВСК», «РЕСО-Гарантия», «РОСНО» и «Согласие».

– Какой процент страховых случаев являются мошенническими в вашей страховой компании?

Александр Шаравин, руководитель Департамента противодействия страховому мошенничеству СОАО «ВСК»:

– Оценка уровня мошенничества составляет 10–12% в массовых видах страхования.

Андрей Усольцев, заместитель начальника Управления безопасности ОСАО «РЕСО-Гарантия»:

– За период с января по октябрь 2011 года сотрудниками Управления безопасности (УБ) «РЕСО-Гарантии» проверено 13633 выплатных дела, причем Управление проверяет только те дела, которые направляются на проверку из Управления рассмотрения претензий по автотранспорту.

В настоящее время показатели по выявлению мошенничеств следующие:

– признаков мошенничества – 786 случаев (в денежном выражении – предотвращено 135382244 руб. убытков, возвращено из ранее выплаченного 3883357 руб.);

– нарушений правил – 414 (предотвращено 134189891 руб. убытков, возвращено из ранее выплаченного 39648 руб.).

Мошеннические случаи из числа проверенных УБ составляют 6%.

По региональным филиалам (только тем, где есть Служба безопасности) доля проверенных дел в среднем около 4% от общего числа убытков.

В Москве в среднем в день Отдел расследования страховых случаев (ОРСС) Центрального офиса (ЦО) принимает в проверку 9 дел. При этом только в Выплатном центре (ВЦ) на Нагорном проезде в день заявляется 1000–1500 претензий, а есть еще подмосковные центры выплат. Следовательно, доля направляемых из Управления рассмотрения претензий (УРП) и проверяемых в УБ дел – около 1%.

В Северо-Западном региональном центре (СЗРЦ) в среднем ОРСС принимает в проверку 17 дел в день. Заявляется в ВЦ в Санкт-Петербурге 500–1000 претензий. Следовательно, доля проверенных – около 2%.

Необходимо учитывать, что отказать в выплате по причине выявления признаков страхового мошенничества могут не только сотрудники УБ. В ряде случаев самостоятельно принимают решения (без участия СБ) как сотрудники УРП, так и сотрудники отдела трасологии.

В настоящее время тестируется программа автоматического отбора убытков в Единой информационной системе (ЕИС) компании. Надеемся, что когда она заработает, эффективность выявления мошенничеств будет выше.

Федор Каштанов, руководитель управления расследований СК «Согласие»:

– Это конфиденциальная информация.

– Какой вид мошенничества наиболее часто встречается в вашей страховой компании?

Александр Шаравин:

– Наиболее часто мошенничество совершается и выявляется в автостраховании.

Алексей Бебнев, начальник управления по противодействию страховому мошенничеству ОАО «СК «РОСНО»:

– Наиболее часто встречаются случаи мошенничества в автостраховании.

Андрей Усольцев:

– Чаще всего встречаются такие способы мошенничества, как страхование задним числом, то есть полис выписан после ДТП, инсценировка ДТП, инсценировка хищения ТС (приобретается ТС в поврежденном состоянии, а потом с целью получения страхового возмещения инсценируются события и предоставляются ложные сведения).

Инсценировка ДТП в полном объеме. Данный способ мошенничества заключается в том, что мошенники полностью инсценируют все материальные следы ДТП, подкрепляя свои действия ложными показаниями. Так, на выбранном участке дороги располагаются поврежденные транспортные средства мошенников, создаются следы ДТП (рассыпают осколки битого стекла и т.д.). После чего вызываются сотрудники ГИБДД. При этом самое главное, чтобы виновность одного из участников – держателя полиса ОСАГО не вызвала сомнения. Фабула совершенного ДТП оговаривается заранее, свидетели – пассажиры ТС уже на месте. Сотрудники ГИБДД фиксируют следы ДТП, опрашивают свидетелей, составляют схему ДТП, а впоследствии выносят в отношении лица, нарушившего ПДД, решение. Этот способ мошенничества является самым сложным по раскрытию. Во-первых, у мошенников есть время все заранее подготовить и продумать. Во-вторых, на ложную информацию мошенников накладывается картина ДТП, объективно зафиксированная сотрудниками ГИБДД.

Получение полиса ОСАГО задним числом. Данный способ мошенничества самый популярный. Он применяется, когда владелец ТС попал в серьезную аварию, требующую средств на восстановление чужого, реже – своего автомобиля. В этом случае затраты на приобретение полиса ОСАГО во много раз меньше, чем стоимость ремонта. При этом способ мошенничества заключается в преступном сговоре владельца ТС с другим автовладельцем и со страховым представителем. Факт настоящего ДТП, в ходе которого был причинен ущерб автомобилю, скрывается до получения полиса, а через некоторое время страхователь делает сообщение о ДТП. При этом владельцы ТС заранее договариваются не восстанавливать автомобили какое-то время, чтобы потом их можно было снова «совместить».

Замена водителя, виновного в ДТП. Данный способ мошенничества заключается в том, что участники реального ДТП на месте, выяснив, что один из них застрахован по ОСАГО, меняются местами, перекладывая виновность на водителя, чья ответственность застрахована. После этого они вызывают сотрудников ГИБДД и предлагают им свою версию происшедшего. Нередко предложение об изменении виновника исходит от самих сотрудников ГИБДД, которые оформляют документы «надлежащим образом» за отдельную плату.

Поиск лица с полисом ОСАГО. Этот способ мошенничества характерен тем, что после реально причиненного ущерба транспортному средству его владелец через знакомых находит «подходящего участника ДТП», у которого уже есть полис ОСАГО, естественно, что он и будет тем, кто нарушил ПДД. Далее мошенники совмещают автомобили на месте ДТП и вызывают ГИБДД.

Приобретение поврежденных ТС и выдача их за автомобили, участвовавшие в ДТП. Данный способ заключается в том, что мошенники заранее заключают договор по ОСАГО на владельца отечественного автомобиля. Потом владелец полиса ОСАГО «по своей вине попадает» в ДТП с участием дорогих импортных автомобилей. Страховщику предъявляются поврежденные в этой аварии иномарки с претензией на оплату ущерба.

Замена неповрежденных деталей автомобиля на поврежденные. После реального ДТП потерпевший в сговоре со страхователем меняет целые детали на поврежденные детали автомобиля такой же модификации с целью искусственного увеличения объема ущерба. Нередко этот вид мошенничества совершается в сговоре с экспертом-оценщиком.

Замена регистрационного знака при страховании автомобиля. Этот способ является разновидностью способа страхования «задним числом», однако имеет свою специфику. Смысл манипуляций мошенников заключается в том, чтобы обмануть страхового агента, представив ему на страхование «автомобиль-двойник» с перевешенными регистрационными номерами и соответствующими этим номерам документами, в то время как реальный автомобиль уже получил механические повреждения. После заключения договора ОСАГО мошенники переставляют номера с этого автомобиля на поврежденный и заявляют о ДТП.

Замена регистрационного знака при оценке повреждений ТС. Суть этого способа заключается в том, что мошенники находят «подходящий по повреждениям» автомобиль, равноценный автомобилю участника ДТП, меняют регистрационные номера и производят оценку повреждений. Смысл махинаций мошенников заключается в том, что автомобиль-двойник имеет куда большие и серьезные повреждения, чем тот, который реально пострадал в ДТП.

Искусственное изменение времени ДТП. Этот способ фальсификации отдельных обстоятельств страхового случая применяется тогда, когда реальное время зафиксированного ДТП не устраивает его участников, так как может повлечь отказ в выплате страхового возмещения. Это может произойти при управлении ТС лицом, находящимся в состоянии алкогольного опьянения, либо в период, не предусмотренный договором страхования. Для искусственного изменения времени мошенники, как правило, заявляют о ДТП через небольшой промежуток времени после реальной аварии.

Перемещение автомобилей на месте реального ДТП, создание дополнительных следов на месте ДТП, уничтожение имеющихся следов. Указанный способ обмана осуществляется для убеждения сотрудников ГИБДД и представителей страховщика в виновности держателя полиса ОСАГО, в то время как реальная обстановка ДТП может вызвать другое толкование, которое не выгодно водителям. Для этого мошенники перемещают транспортные средства в соответствии со своей легендой ДТП, уничтожают или создают дополнительные следы и вещественные доказательства.

Замена лица, управлявшего транспортным средством. Этот способ введения в заблуждение страховщика и представителей ГИБДД осуществляется тогда, когда необходимо, чтобы за рулем ТС находилось лицо, вписанное в полис ОСАГО и допущенное к управлению. Для этого участник ДТП вызывает на место данное лицо, а потом связывается с работниками ГИБДД.

Документальная фальсификация ДТП с подкупом сотрудника ГИБДД. Сущность рассматриваемого способа заключается в том, что ДТП существует только на бумаге, то есть в документах, составленных представителем ГИБДД за плату. При этом все документы подделаны полностью: от схемы ДТП до протокола и объяснений водителей и очевидцев. Указанный способ является одним из самых сложных в плане выявления.

Федор Каштанов:

– Наиболее часто мошенничество встречается в автостраховании.

– Какой вид мошенничества сложнее выявить? В чем заключается сложность?

Александр Шаравин:

– Сложнее всего выявить мошенничество в случаях, когда против компании действует организованная преступная группа. От вида страхования сложность выявления практически не зависит.

Алексей Бебнев:

– Все виды мошенничества имеют одинаковую сложность выявления. Мы проводим тщательную проверку данных, предоставленных страхователем о страховом случае. Набор инструментов, который используют страховщики, позволяет выявить несоответствие заявленного случая действительным обстоятельствам.

Андрей Усольцев:

– Трудно выявить мошенничество, когда преступление тщательно спланировано и совершается по предварительному сговору страхователя, агента, сотрудников полиции, когда действует организованная группа. В таких случаях все детали продуманы до мелочей, все факты и обстоятельства закреплены документально. Доказать умысел на хищение денежных средств тяжело. Иногда все равно все продумать до конца нельзя, и на основе определенных моментов удается доказать мошенничество (погодные условия, детализации звонков с мобильных телефонов и т.д.).

***

– Обращаетесь ли вы к помощи независимых специалистов для помощи в расследовании? Если да, то как часто это происходит и к кому вы обращаетесь?

Александр Шаравин:

– Специалисты жизненно важны при проведении трасологических, пожарных, автотехнических, финансовых и иных экспертиз. Мы регулярно обращаемся к Российскому федеральному центру судебной экспертизы при Минюсте России и его филиалам в регионах России. Это эксперты высшей квалификации.

Алексей Бебнев:

– Сегодня многие отрасли науки предоставляют свои разработки по выявлению мошенничества как на стадии звонка в компанию, так и на более поздних стадиях. Мы внимательно следим за такими разработками, тестируем их и, конечно, обращаемся за помощью к независимым специалистам как в части технических, так и психологических вопросов. Однако любые выводы независимых специалистов необходимо тщательно взвешивать, ведь выявленные несовпадения могут быть простым стечением обстоятельств.

Андрей Усольцев:

– Да, обращаемся. С помощью независимых экспертов проводим трасологические исследования, пожарно-технические, почерковедческие и т.д. К экспертам обращаемся в тех случаях, когда нет других доказательств либо необходимо закрепить собранные доказательства для направления материалов в правоохранительные органы. Также приходится обращаться к автодилерам и официальным представителям автопроизводителей.

Федор Каштанов:

– Обращаемся только к квалифицированным специалистам, экспертам, имеющим лицензии на этот вид деятельности. Обращаемся достаточно часто.

***

– Насколько эффективно взаимодействие с полицией при расследовании страховых случаев? С какими трудностями приходится сталкиваться при взаимодействии?

Александр Шаравин:

– Статья 159 УК РФ (мошенничество) весьма непроста как в плане сбора доказательной базы преступления, так и в плане расследования возбужденного уголовного дела. В этой связи правоохранительные органы в целом неохотно возбуждают подобные уголовные дела, особенно не имеющие реальной судебной перспективы.

Если посмотреть шире, то еще одной проблемой является сложившаяся судебная практика, когда выявленных мошенников приговаривают к условным или символическим срокам лишения свободы, хотя законодатель предусмотрел вполне адекватные меры наказания для преступников.

Андрей Усольцев:

– Взаимодействие с сотрудниками полиции всегда эффективно в том случае, когда сотрудники полиции желают работать и проводят все необходимые мероприятия по материалам, доводят до логического конца начатое расследование, использует все возможности, предоставленные законом «О полиции», «Об ОРД», УК и УПК РФ. Часто приходится сталкиваться с тем, что сотрудники полиции необоснованно отказывают в возбуждении уголовного дела (не установлено место нахождения страхователя, потерпевшего и т.д.), трудности и в том, что сроки, отведенные для проведения проверки и принятия решения, слишком малы.

Федор Каштанов:

– Многим что-то не нравится в работе полиции, и мы, наверно, не исключение. В основном это зависит от добросовестности тех, с кем сотрудничаем.

Когда есть информация о совершенном преступлении, мы, конечно, обращаемся к сотрудникам полиции, либо когда получены документы, которые свидетельствуют, что может быть корыстный умысел, но у нас не хватает собственных сил и средств, в этом случае мы направляем полученную информацию в полицию, чтобы они проверили своими способами и средствами, с целью выяснения истины. В основном это связано с автострахованием (угон, хищение).

Полностью материал читайте в журнале « Урегулирование убытков в автостраховании » .

Семинар « Оперативная деятельность служб безопасности. Расследование реальных случаев мошенничества »

Источник: www.wiki-ins.ru