

Роль Союза страховщиков в борьбе с мошенничеством в страховом секторе – Опыт Германии

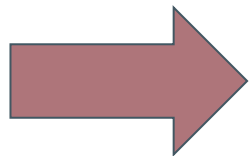
Франк Тирольф,

Старший менеджер по Центральной и Восточной Европе
Германского союза страховщиков (ГСС),
Москва, 2016 г.



План

- § Исходные положения и показатели
- § Борьба с преступностью в страховом секторе Германии
 - § Структура, технология и «разделение труда»
 - § Сотрудничество со правоохранительными органами (оперативно-разыскные мероприятия и т.п.)
 - § Подготовка и повышение квалификации экспертов
 - § Öffentlichkeits- und Informationsarbeit der GCS
- § Выводы, итоги, вопросы



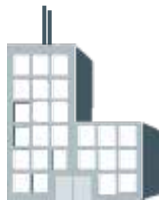
Основные вопросы:

- Ø Стоит ли вести или даже усилить борьбу с преступностью?
- Ø Какую роль может и должен играть союз страховщиков?
- Ø Насколько эффективно ведется борьба с преступностью?

Коротко о нас: Германский Союз Страховщиков (ГСС/GDV)



Политика, правительство, органы
федеральной и местной власти



Члены ГСС

Участие в
формировании и в
позиционировании
общественного
мнения; оказание услуг



Общественность,
СМИ

Идентификация тем и защита интересов
страховщиков Германии



460

компаний-членов ГСС
(= 97% рынка)



529 000

занятых
в страховом секторе



429 млн.

страховых договоров на
82 млн. жителей Германии



1 509 млрд. Евро

инвестиции страховых
компаний

Коротко о рынке: Удовлетворительное развитие страховой отрасли Германии в 2015 и в 2016 годах

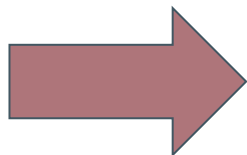
	Доходы от страховой премии	Динамика развития 2015 г.		1-ое полугодие 2016 г.	
Страхование жизни (вкл. пенсионные кассы и фонды)	92,7 млрд. €		- 1,1%		- 4,5%
Страхование от ущерба и несчастных случаев	64,4 млрд. €		+ 3,3%		+ 3,1%
Частное медицинское страхование	36,8 млрд. €		+ 1,4%		...
Итого	193,9 млрд. €		+ 0,7%		0% (?)

Борьба с преступностью не является самым важным направлением работы ГСС, но ...



...но, каждый пятый клиент видит в страховом мошенничестве лишь мелкое нарушение, никому не причиняющее особого вреда

Экспертная оценка	Специальная оценка	Научное исследование
<ul style="list-style-type: none"> ∅ Ущерб от случаев страхового мошенничества от суммы возмещения в стр. от ущерба и от несчастных случаев составляет 10% от всех расходов по возмещению ущерба по этим линиям в год. ∅ Расходы на возмещения стр. от ущерба и от несчастного случая в 2015 году составили 48,14 млрд. Евро 	<ul style="list-style-type: none"> ∅ Доля «сомнительного ущерба»: оценка 1000 случаев возникновения ущерба в страховании ответственности, автостраховании и страховании имущества. ∅ Стр. ответств.: 15,6% сомн., Автострах.: 7,2% сомн., Стр. имущест.: 9,2% сомнительных случаев ∅ Доля выплат по сомнительным случаям составляет в среднем 9%. 	<ul style="list-style-type: none"> ∅ 4% опрошенных семей признали вину в совершении за последние 5 лет страхового мошенничества одним из членов семьи. 7% владели информацией о конкретном случае у других лиц. ∅ Каждый пятый видит в страховом мошенничестве лишь мелкое нарушение. ∅ Разъяснение последствий оказывает превентивное влияние!



Точное число феномена мошенничества выявить не возможно. Однако, на основании оценок, анализа и исследований выявлено, что на расходы на возмещение ущерба по случаям мошенничества **в Германии приходится свыше €4 млрд в год.**

Бывает и еще хуже...

Результаты специального расследования ГСС

Повреждение очков



- § 13% заявлений оказались сомнительными, неправдоподобными.
- § 30% заявлений были отозваны самими заявителями после дополнительных вопросов.

Повреждение ноутбуков



- § Около 30% заявлений оказались сомнительными, неправдоподобными.
- § Около 80% претензий из них после тщательного вторичного рассмотрения не были оплачены.

Повреждение телефонов



- § 50% заявлений оказались сомнительными, неправдоподобными.

Борьба ГСС с мошенничеством

Структура, технология и «разделение труда»

Успешная борьба со страховым мошенничеством возможна лишь путем совместного комплексного подхода всех „заинтересованных“.

ГСС ведет такую борьбу с 1993 года. С 2012 года работает новая схема:

- § Координация, оптимизация информации и рабочих связей: **Создание «Региональных рабочих комитетов ГСС по борьбе с мошенничеством»** с участием муниципальных органов власти
- § Сотрудничество с правоохранительными органами и с общественностью
- § Использование самых современных технологий расследования
- § Строгое соблюдение прав потребителей и закона о защите персональных данных: **ГСС в 2012 г. был вынужден закрывать свой банк данных и передать оперативную работу с данными потребителей в коммерческое справочное агентство «Информа» (Отдельная презентация от г-на Хинрихс, CEO „Informa HIS GmbH“)**; мониторинг остается у ГСС

Сотрудничество с правоохранительными органами

Федеральное уголовное ведомство Германии как центральный орган по борьбе с преступностью в Германии

- § Федеральное уголовное ведомство отвечает за стандартизацию, группирование и координацию транснационального и международного потока информации между полицией и страховой отраслью:
 - „Особые события“, отличающиеся тяжестью и опасностью преступления
 - Все **профессионально совершенные** имущественные преступления, в отношении которых существует обоснованное подозрение
- § **Нет специализированных полицейских подразделений по страховому мошенничеству, на местах есть «контактные лица»**
- § ГСС является партнером и координационным центром
 - для всех компаний-членов ГСС, в частности для 253 «контактных лиц» в страховых компаниях
 - для 139 страховых предприятий, которые добровольно участвуют в «Региональных рабочих комитетах вместе с представителями органов власти»

Структура борьбы с мошенничеством в ГСС

Региональные рабочие комитеты с участием органов власти

Комиссия ГСС по борьбе с преступностью

Рабочая группа
Мошенн. по стр.
ответственности

Рабочая группа
Мошенн. по
автострахованию

Рабочая группа
Мошенн. по стр.
имущества

РГ по стр. правовой защиты
и РГ по инженерным видам
страхования

6 региональных
рабочих
комитетов

9 региональных
рабочих
комитетов

8 региональных
рабочих
комитетов

Представители
страховщиков и
органов власти

Представители
страховщиков и
органов власти

Представители
страховщиков и
органов власти

Региональные рабочие комитеты это своего рода платформы для профессионального обмена специалистов по борьбе с мошенничеством и членов-компаний ГСС между собой и представителями органов власти (в т.ч. полиция, прокуратура)

Структура и подходы в страховых компаниях

Примерно 1000 специалистов по борьбе с стр. преступностью

§ Структура специализированных подразделений в страховых компаниях и уровень квалификации их специалистов отличается сильно

§ **Разные степени развития структуры и подхода:**

- Выделение и назначение отдельных работников в отделах по обработке страховых заявлений с целью их специализации на борьбу с мошенничеством
- Объединение нескольких специалистов из разных отделов и создание специализированного подразделения; прямое подчинение к руководству компаний;
- Назначение «контактного лица» для сотрудничества с полицией
- Систематическое обучение «своих» работников и дополнительно приглашение на постоянную работу «профессионалов» (из полиции)
- Применение новейшей технологий **для автоматизированного розыска и выявления** сомнительных, неправдоподобных заявлений
- Автоматизация всех процессов дальнейшего преследования...

Подготовка и переподготовка экспертов через ГСС

Учебные материалы, видео и курсы

- § Исключительно для сотрудников компаний-членов ГСС:
Тренинг «Специалист по борьбе с мошенничеством»:
Сертифицированный, многонедельный учебный курс,
состоящий из базовых, а также специальных отраслевых
модулей.
- § **С участием представителей государственных, как
правило, правоохранительных органов:**
 - об актуальных решениях судов при сомнительных
случаях нанесения ущерба,
 - о разработках в области криминально-технического
расследования,
 - о новых видах правонарушений, подходах общения и др.
- § Для представителей полиции на местах:
Обучение выявления случаев страхового мошенничества.



Подготовка и переподготовка экспертов через ГСС

Сертифицированная программа для узкого круга лиц

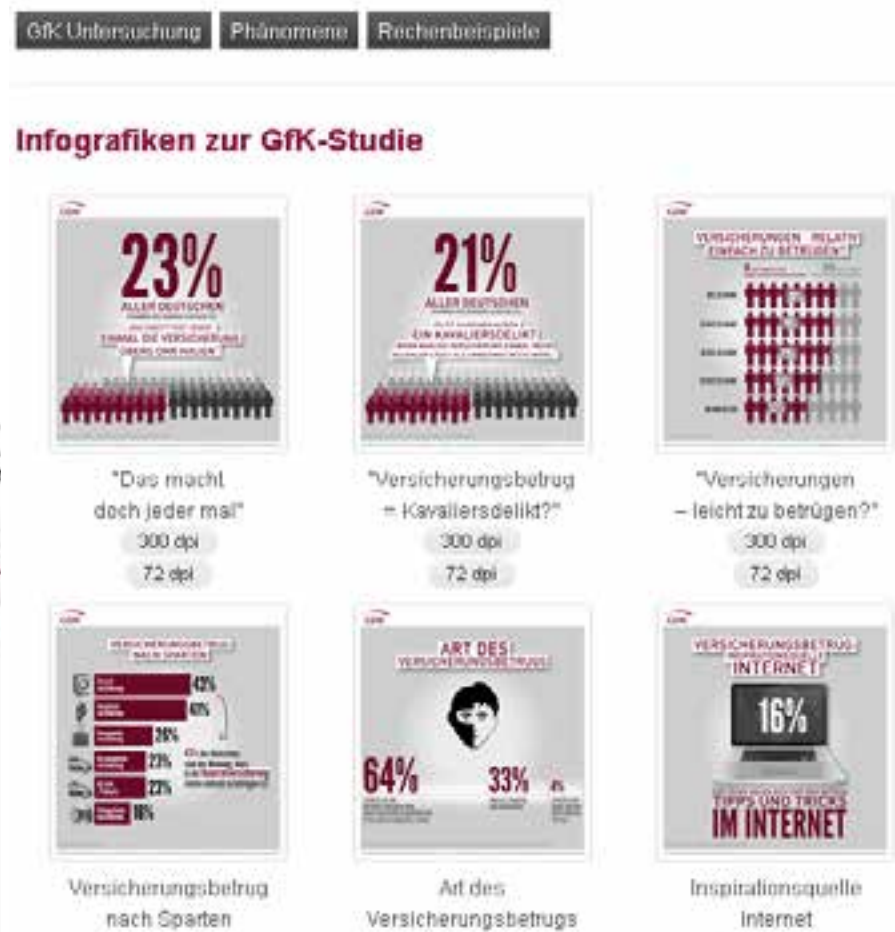
- § **На платной основе**, через профессиональную дочернюю компанию ГСС: Германская Академия Страховой Отрасли
- § **5 модулей по 1 недели и по 40 учебных единиц каждый:**
 - 1) Основы борьбы с мошенничеством (правовые и технические)
 - 2) Технология расследования и выявления случаев; интервью и допрос; детали уголовного процесса; киберпреступность
 - 3) Специальные аспекты в стр. ответственности
 - 4) Специальные аспекты в автостраховании
 - 5) Специальные аспекты в стр. имущества
- § Экзамен после 3 модулей (по собственному выбору) плюс 40 часов самостоятельная домашняя работа
- § **Цена: 4 200 € плюс 270 € за экзамен**
- § Примерно 100 выпускников (в целом за 6 лет)



Общественная деятельность ГСС

Вебсайт: <http://www.gdv.de/versicherungsbruch>

- § Страничка на вебсайте по теме «Страховое мошенничество»
- § Предоставление информации и материалов для журналистов
- § Особо: Специализированные публикации и интересующая общественность

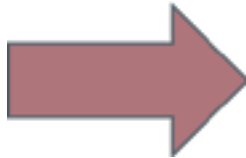
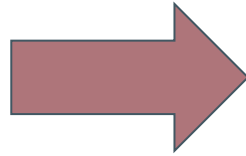


Выводы, итоги

§ Стоит ли вести или даже усилить борьбу с преступностью?

§ Какую роль может и должен играть союз страховщиков?

§ Насколько эффективно ведется борьба с преступностью?



§ Хотя выявить точное число феномена мошенничества и полностью его устранить не возможно – разъяснение последствий такого уголовного подхода **оказывает превентивное влияние в интересах всего коллектива страхователей.**

§ Настойчивость и публичность борьбы с страховым мошенничеством **создает доверие.**

Доверие, это почва для страхового бизнеса !



Wilhelmstraße 43 / 43 G, D-10117 Berlin
Postfach 08 02 64, D-10002 Berlin
Tel.: +49 30 2020-5000
Fax: +49 30 2020-6000

51, rue Montoyer
B-1000 Brüssel
Tel.: +32 2 28247-30
Fax: +32 2 28247-39

www.gdv.de  [@gdv_de](https://twitter.com/gdv_de)

