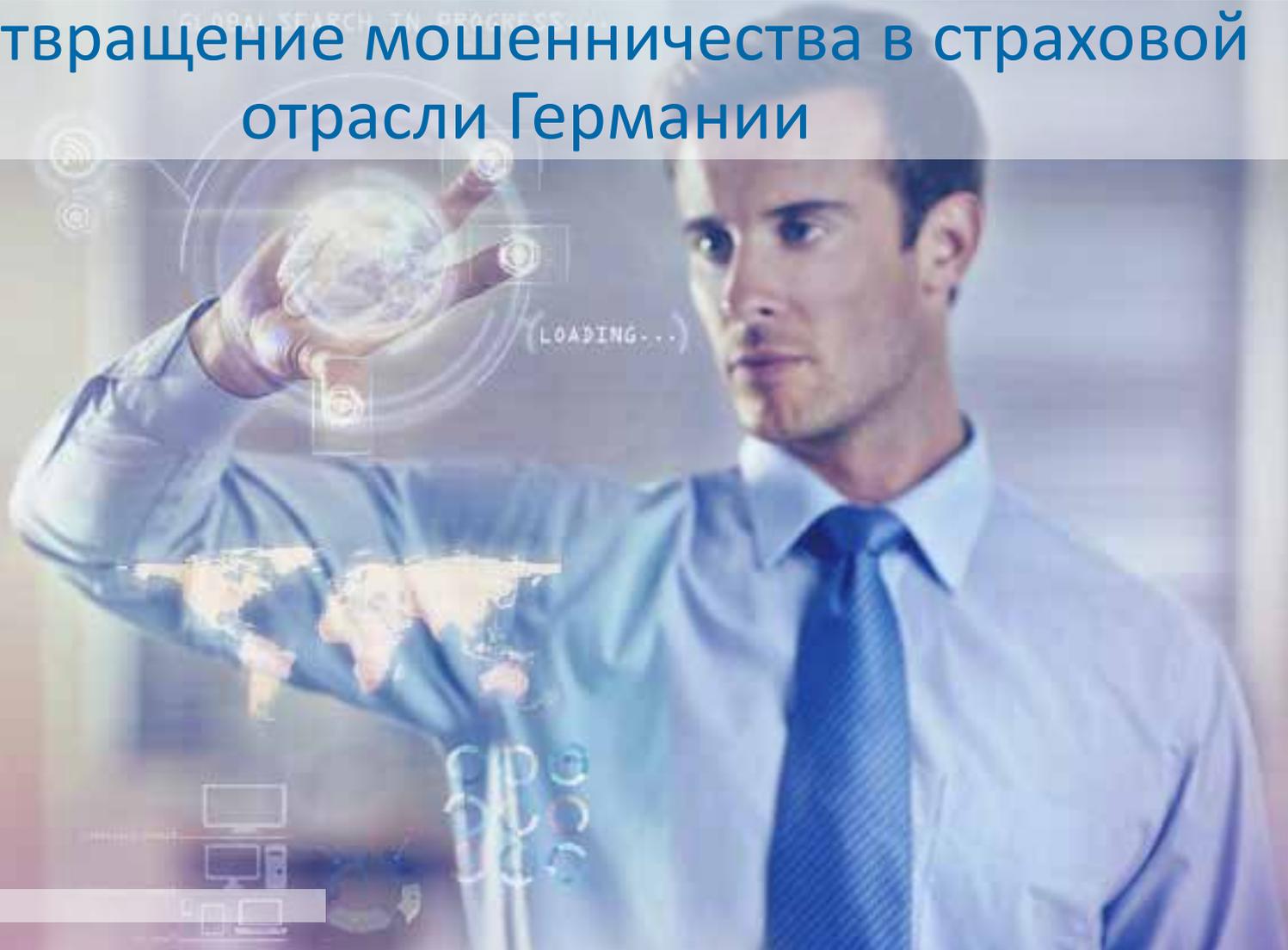


# Предотвращение мошенничества в страховой отрасли Германии



Björn Hinrichs

## Управление собственником в составе корпоративной группы обеспечивает надежность и безопасность



<b>Выручка</b>	€6,029млн.	€3,717 млн.	€1,538 млн.	€4,847 млн.	€742 млн.
<b>Персонал*</b>	12,258	10,582	13,245	72,457	3,415

\*\* Из-за изменения корпоративной структуры Bertelsmann с 1 января 2016 г. данные по этим подразделениям отсутствуют.

# Arvato Financial Solutions – компонент портфеля всесторонних решений для аутсорсинга



**IT**  
Интегратор глобальных систем ИТ следующего поколения с упором на решения для цифровой .



## FINANCIAL SOLUTIONS

*Arvato Financial Solutions - синоним профессионального аутсорсера, 3-й по величине провайдер интегрированных финансовых услуг в Европе, особенно в части денежных потоков.*



## SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

arvato SCM Solutions - инновационный и международный провайдер услуг по управлению цепочкой поставок и электронной коммерции.



## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Ведущий партнер в Европе по управления отношениями с клиентами.



## DIGITAL MARKETING

Много-канальные решения на основе данных для привлечения, удержания и развития клиентов.

# Портфель услуг подразделения по управлению рисками



**ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ!**

## Клиенты в страховой отрасли Германии



## Знакомство с HIS

informa HIS  
Hinweis- und Informationssystem  
der deutschen Versicherungswirtschaft



HIS – эксклюзивный межкорпоративный инструмент для тестирования риска-результата/предотвращения злоупотреблений в страховой отрасли Германии



HIS используется страховщиками с 1993 г. Информация по отраслям выдается не реже одного раза в месяц (на CD или пленке)



HIS существует для следующих подразделений (без обмена данными между подразделениями):

▶ Авто ▶ Право ▶ Имущество ▶ Жизнь (рискованные специальности: специальные риски, нетрудоспособность, обеспечение жизни после выхода на пенсию) ▶ Транспорт (включая отмену поездки, багаж) ▶ Ответственность



Arvato Financial Solutions выиграла конкурс на разработку и эксплуатацию HIS-Online в качестве эксклюзивного партнера Ассоциации немецких страховщиков. HIS-Online работает с апреля 2011 г..



Почти все немецкие страховщики сейчас пользуются HIS-Online. Страховая отрасль является закрытой группой пользователей HIS. Количество обращений к HIS-Online составляет около 2,1 млн. в месяц.

## Генеральная ассоциация страховщиков Германии („GDV“)

**450 млн.** страховых полисов

**217.000** сотрудников

**470** членов

**1** генеральная ассоциация



§ Штаб-квартира: Берлин

§ Полисы для физических и юридических лиц и государственных организаций



**Эффективное предотвращение мошенничества возможно только при совместных усилиях всех членов ассоциации**

## Страховщикам нужен специальный отраслевой инструмент для оценки рисков и расследования случаев мошенничества



### Пример: автострахование

- Предотвращение попыток мошеннического выставления счетов, в особенности в случае...
  - Повторного выставления счетов за ремонт повреждений, имевшихся до страхового случая
  - Повторного урегулирования лишь поверхностно отремонтированных ранее имевшихся повреждений
  - Мошенничества с показателем пробега
  - Выявления случаев одобрения полной потери автомобиля
  - Установления признаков кражи при расследовании
- В более чем 40% случаев, когда достигается экономия благодаря предотвращению мошенничества, HIS подавал уведомление о необходимости углубленной проверки

**Страховщики Германии несут каждый год убытки в размере € 4 млрд. в результате мошенничества и по расчетам примерно 10% всех заявленных убытков являются мошенничеством!**

## Пул данных включает значимые отраслевые данные

HIS-Online – примерно 9,5 млн. записей (автомобили и люди)



**Пул данных HIS-Online**

- § Пул включает следующие данные автострахования:
  - § Полная гибель
  - § кража
  - § Номинальное урегулирование >€ 2,500
  - § Страховое мошенничество (на основании отраслевого перечня из 60 пунктов)
- § Пул включает данные по страхованию жизни:
  - § Заключение контракта
  - § Размер пенсии по полису страхования жизни (сверх определенного уровня)
  - § Размер пенсии по полисам страхования от профессиональной нетрудоспособности (сверх определенного уровня)
- § Сохраненные данные / Предоставленные данные (пример):
  - § 3 уведомления от страховой компании за 24 месяца (автострахование)
  - § 4 уведомления от нескольких страховщиков за 24 месяца в адрес конкретного лица

**Пул данных HIS-Online как необходимое средство защиты страховщиков от мошенничества**

## Ценность HIS: пример – ущерб от града

ПРИМЕР: УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРЕТЕНЗИИ 01/07/2012



Страхователь сообщает:  
крыша фургона повреждена  
градом



### Резюме оценок

Стоимость ремонта	6.383,11 €
Сумма удержания	150,00 €
<u>Суммарные затраты</u>	<u>6.233,11 €</u>

Выписка из базы данных HIS по урегулированным суммарным списаниям за 2009 г.

**Treffer 1**

**Mobiles Risiko:**

FIN: WDT1EH3AC40002795      Amtl. Kennzeichen: FL LA 47      Fahrzeugart: Sonstige

Datum der Erstzulassung: 04.03.2004      Hersteller: 0000 000 DETHLEFFS      Typ: 0000 000 DETHLEFFS

**Fremdvorgang:**

HIS-Vorgangs-ID: 0006869495      Meldegrund: Kraftfahrzeug - Totalschaden

Meldegrunddatum: 01.05.2009      Einspeicherungsdatum: 08.04.2011

**Экономия для страховщика благодаря HIS: 6.233,11 евро**

## Ценность HIS: пример – полная гибель

Damage 06.12.2014



Претензионная работа:

- § Страхователь заказывает сертификат экспертизы: размер ущерба: 15,900 €
- § Страховщик направляет запрос в HIS

### Выписка из базы данных HIS

Mercedes-Benz | Antrags | Beschwerden | Löschung | **Abfragen** | Extras | Abmelden

**Mobiles Risiko mit Vorgängen Leistungsfallobarbeitung** (0002\_L03) | Angemeldet als: Walter Hauser (VU-Nr.: 8009) | Anfrageliste

**Treffer 1**

**Mobiles Risiko:**

FNR: WDB2153751A025472 | Amtl. Kennzeichen: LIP-MO 306 | Fahrzeugart: PKW  
 Datum der Erstzulassung: 24.01.2002 | Hersteller: Daimler AG | Typ: |  
 Erstzulassungsgest: |  
 HIS-Anfrage-ID: 000400077 | Hintergrund: Diebstahl - Totenschaden |  
 Meldegrunddatum: 21.06.2014 | Versicherungsdatum: 01.01.2014



Zusammenfassung		ohne MwSt. €	inkl. MwSt. €
Amtl. Kennz.:	LIP-MO 306	Reparaturkosten	30.600,00
Fahrzeugart:	Pkw	Wiederbeschaffungswert (differenzbesteuert)	12.195,12
Fabrikat:	Mercedes-Benz	Restwert	1.620,00
Typ:	BM 215 CL-Coupe (08.1999-> 500 (215.375)		
Fzg. Id.-Nr.:	WDB2153751A025472		
Erstzulassung:	24.01.2002		
km-Stand:	108025 km abgelesen 108025 km geschätzt		
Beurteilung:	Totalschaden ohne Kalkulation		
Verk.-Sicherh.:	nicht gegeben		

Страховщик заказывает еще одну экспертизу: размер ущерба: 1,952 €

## Сертификат экспертизы, заказанной страхователем, непригоден для урегулирования, потому что:

...были установлены прежние повреждения, которые не были должным образом и профессионально отремонтированы:

- § деформация передней части автомобиля (брызговик, капот и бампер не на месте),
- § Фары и правый брызговик заменены ранее использованными деталями,
- § На передней правой колесной арке видны следы ремонта,
- § Маслорадиатор и охладитель вдавлены внутрь,
- § Передняя правая поперечина деформирована,
- § Правая боковая стенка сильно выдается,
- § Передняя правая дверь отремонтирована, но с дефектами лакокрасочного покрытия
- § Бачки омывателя лобового стекла надежно не закреплены

**Этот пример показывает, что сертификат страхователя выписан не для  
объективной оценки, но для максимального завышения затрат на  
ремонт**

## Множественные запросы в HIS – дело г-на Z.

Дата наступления ущерба	Страховщик	Заявитель	Размер ущерба	Описание ущерба	Обстоятельства происшествия
23.05.2012	IC1	Audi Q5 3.0 TDI Quadro xxxxxxxxxx9A033811	38,908.88 €	Полная кража	<b>Полная кража</b>
31.10.2012	IC2	Audi Q5 xxxxxxxxxx19A040600			
06.12.2012	IC3	Audi Q5 xxxxxxxxxx19A040600	2,107.36 €	Левая передняя часть	<b>Перестроение</b>
06.02.2014	IC4	Audi Q5 xxxxxxxxxx19A040600	4,786.68 €	Правый бок	<b>Перестроение</b>
06.03.2014	IC4	Audi Q5 xxxxxxxxxx19A040600			
02.09.2014	IC2	Audi Q5 xxxxxxxxxx19A040600	8,341.00 €	Передняя часть	<b>Не уступил дорогу в ситуации, когда другой автомобиль имел преимущественное право проезда</b>
08.11.2014	IC1	Audi Q5 xxxxxxxxxx19A040600	5,590.46 €	Передняя часть	<b>Вор разбил автомобиль</b>
13.01.2015	IC1	Audi Q5 xxxxxxxxxx19A040600	200.00 €	?	<b>Нет данных</b>
18.03.2015	IC1	Audi Q5 xxxxxxxxxx19A040600	6,665.00 €	Ручка КПП поставлена в положение D	<b>Автомобиль съехал в реку</b>

## Множественные запросы в HIS – дело г-на Z.

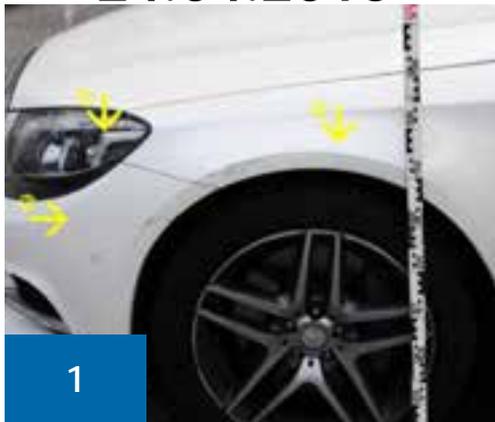
Дата наступления ущерба	Страховщик	Заявитель	Размер ущерба	Описание ущерба	Обстоятельства происшествия
19.07.2015	IC5	Mercedes E 350 xxxxxxxxxx21F125665	15,500.00 €	Весь левый борт	<b>Занос на мокром асфальте</b>
17.08.2015	IC6	BMW X 5 xxxxxxxxxx70LU91399	821.06 €		<b>Боковой удар</b>
27.09.2015	IC7	BMW X 5 xxxxxxxxxx020L573386			
07.01.2016	IC8	BMW X 5 xxxxxxxxxx20L573386			
29.01.2016	IC9	Mercedes E 350 xxxxxxxxxx21F125665	12,089.00 €	Весь правый борт	<b>Боковой удар</b>
удар	IC10	BMW X 5 xxxxxxxxxx20L573386			
18.02.2016	IC5	BMW X 5 xxxxxxxxxx70LU91399	1,466.00 €	Правая передняя часть	<b>Перестроение</b>
26.02.2016	IC11	Mercedes E 350 xxxxxxxxxx221F125665	8,935.10 €	Правая передняя часть	<b>Перестроение</b>
18.04.2016	IC12	BMW X 5 xxxxxxxxxx020L573386	3,648.85 e	Левая передняя часть	<b>Во время буксировки</b>
24.04.2016	IC13	Mercedes S 350 xxxxxxxxxx321A057005	4,297.36 €	<b>Левая передняя часть</b>	<b>Перестроение</b>
27.04.2016	IC14	Mercedes S 350 xxxxxxxxxx21A057005	9,117.56 €	<b>Левая передняя часть</b>	<b>Перестроение</b>
12.05.2016	IC15	Mercedes S 350 xxxxxxxxxx321A057005	8,957.78 €	<b>Левая передняя часть</b>	<b>Перестроение</b>
27.05.2016	IC8	Mercedes CLS 350 xxxxxxxxxx31A040180	14,996.17 €	Весь правый борт	<b>Перестроение</b>

## Множественные запросы в HIS – дело г-на Z.

Дата наступления ущерба	Страховщик	Заявитель	Размер ущерба	Описание ущерба	Обстоятельства происшествия
10.06.2016	IC3	Mercedes S 350 xxxxxxxxxx21A057005	11,601.58 €	Правая передняя часть	<b>Перестроение</b>
22.06.2016	IC1	BMW X5 xxxxxxxxxx20L573386	10,664.50 €	Кража	<b>Кража</b>
17.07.2016	IC1	Mercedes CLS 350 CDI xxxxxxxxxx31A040180	4,050.93 €	Левая передняя часть	<b>Перестроение</b>
21.07.2016	IC11	Mercedes CLS 350 CDI xxxxxxxxxx231A040180	2,992.51 €	Левая передняя часть	<b>Перестроение</b>
31.07.2016	IC16	Mercedes CLS 350 CDI xxxxxxxxxx31A040180	6,158.49 €	Левая передняя часть	<b>Перестроение</b>
10.08.2016	IC17	Mercedes CLS 350 CDI xxxxxxxxxx31A040180	11,016.25 €	Левая передняя часть	<b>Перестроение</b>

## Множественные запросы в HIS – дело г-на Z. в иллюстрациях

24.04.2016



12.05.2016



27.04.2016



## Множественные запросы в HIS – резюме

28

Количество претензий



18

Участвующие страховщики



**193,000 EUR** определенная сумма ущерба

Все еще не расследованные случаи

5



Машины-участники ДТП

7



- § 16 претензий за 8 месяцев (только в 2016 г.) в адрес 14 различных страховщиков
- § Всего с 2014 г. заявлены **28 убытков!** (например, «автомобиль съехал в реку»)
- § Всегда тот же самый водитель
- § Использованные автомобили: BMW X5, MB E 350, MB S 350, MB CLS 350
- § В 2016 г. известно о заявленных убытках в размере ок. EUR 110,000
- § В основном в результате перестроений
- § В основном повреждение получает левая передняя часть
- § Все ДТП случились в Гамбурге
- § По крайней мере, в 5 случаях тот же самый технический эксперт
- § Во всех сертификатах экспертизы не упоминаются прежние повреждения
- § Во всех случаях тот же адвокат
- § И: все пострадавшие стороны ничего не знают о ДТП и ничего не могут сообщить.

## Возможная экономия для страховщиков

При настройке системы на дату ДТП  
эффективность запросов возрастает

??? €

Эффект экономии для других страховщиков,  
вовлеченных в дела с множественными  
запросами

51,714,000 € р.а.

(8,550 отклоненных претензий  
x 6,800€ средняя сумма ущерба в дел  
множественными запросами )

примерно 30% запросов без 17-  
значного FIN

34,476,000 € р.а.

(5,070 удачных попыток в делах с множественными  
запросами

Дела с множественными  
запросами по-видимому  
обходятся дороже  
(в основном >20,000€)

26,520,000 € р.а.

x 6,800€ средняя сумма ущерба в делах с множественными  
запросами )

(3,900 удачных попыток в делах с множественными  
запросами

13,260,000 € р.а.

x 6,800€ средняя сумма ущерба в делах с множественными  
запросами )

(3,900 удачных попыток в делах с множественными запросами x 3,400€ средний размер ущерба

**Выявление множественных претензий а адрес нескольких страховщиков  
дает огромную экономию всем пользователям!**

## Факты и цифры

153

Подписанных  
контрактов



138

Активные страховые  
компании



**28,15 млн.** Транзакций в  
2015 г.

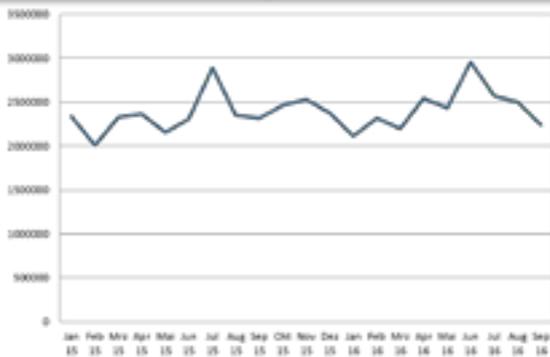
Ø Время  
реакции  
**0,16** сек.



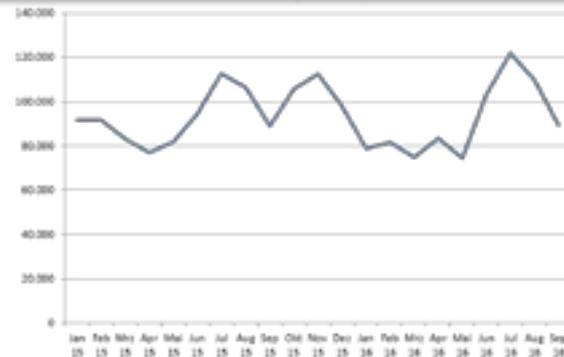
Доступность  
**≥ 99,9%**



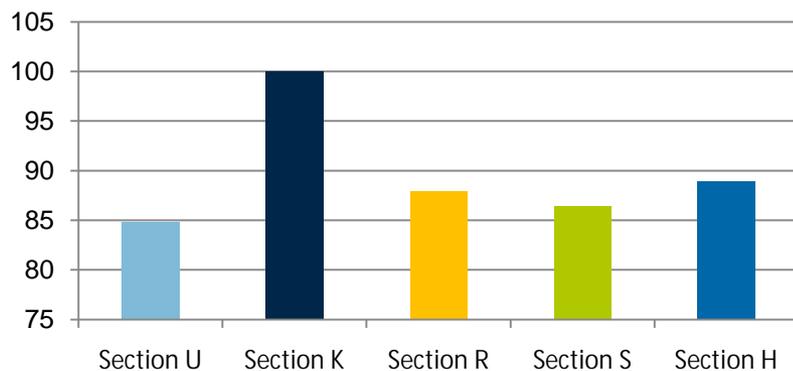
## Запросы



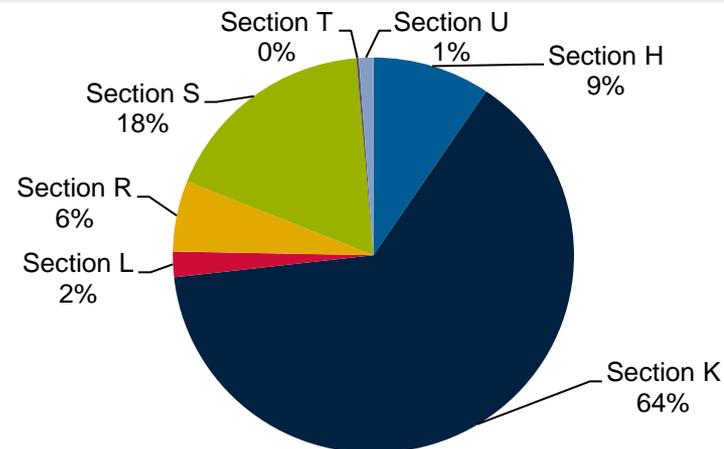
## Регистрации



## Охват рынка по подразделениям



## Заявки по подразделениям



Спасибо за внимание!

Contact: Björn Hinrichs | [bjorn.hinrichs@arvato.com](mailto:bjorn.hinrichs@arvato.com) | +49 (0)611 9785-47