

ИНГОССТРАХ
Ingosstrakh

БАРЬЕР-2016

*Страховое мошенничество
в современной России
и способы борьбы с ним*

Докладчик:

Комарова Татьяна Анатольевна

Начальник управления
претензионно-исковой работы



Развитие мошенничества в современной России



- В 1992 году был принят Закон об организации страхового дела, благодаря чему началось открытие частных Страховых компаний.
- Мошенники, используя пробелы в законе, получили возможность реализовывать преступные планы.
- В 1993 г. Правоохранительными органами выявлено 155 преступлений, связанных с мошеннической деятельностью.
- С введением ФЗ «Об ОСАГО» в 2002 году темпы резко возросли, так как мошенники получили возможность получать «быстрые» деньги от Страховых компаний.
- В 2012 году Постановлением Пленума было принято решение производить взыскание штрафов и неустойки по ЗоЗПП в рамках судебных исков по ОСАГО. Впоследствии это привело к возможности мошенникам получать «сверхприбыль», а доля выплат по ОСАГО с признаком мошенничества достигла 10 - 15%.



В течение всего времени ФЗ «Об ОСАГО» совершенствуется, но мошенники находят все новые и новые варианты трактовки закона в свою пользу для получения личной выгоды.

Психология мошенничества (гипотеза Дональда Р. Кресси)

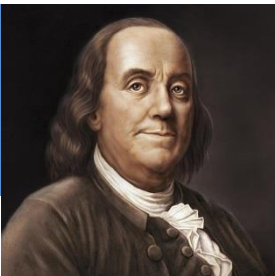


Данный треугольник наглядно визуализирует гипотезу о том, что мошенничество совершается, если совпадают три условия:

- **Давление** внешних обстоятельств;
- **Возможность** совершить и некоторое время скрывать акт мошенничества;
- Способность **оправдать** это действие.

Как можно заметить, к функциям внутреннего контроля относится лишь пресечение возможности совершить злодеяние.

Такие элементы, как давление обстоятельств на человека и то, каким образом он оправдывает свои противоправные поступки, касаются личной жизни и находятся вне компетенции внутреннего контроля. Именно такая позиция свойственна большинству работодателей и позволяет процветать мошенничеству. Вера в то, что заградительные барьеры остановят любого мошенника, не оправдана.



Если бы мошенники знали все преимущества честности, то они ради выгоды перестали бы мошенничать.

Б. Франклин

Виды мошенничества в сфере страхования



Мошенничество, прикрытое правом

Доля судебных выплат в общем объёме выплат по ОСАГО*

Россия – 10-12%

Отдельные
субъекты РФ – 5-7%

«Проблемные»
субъекты РФ - до 40%

Причины «успешной» работы автоюристов

- Хорошо организованная автоюристами **логистика** позволяет на месте ДТП убеждать потерпевшего обращаться за выплатой к нему, а не к страховщику;
- Направление документов на выплату (первичная документация) **по почте** - 60% от всех убытков, в т.ч. без осмотра страховщиком ТС и полного комплекта документов;
- Злоупотребление правом при обращении потерпевших, **зарегистрированных в других субъектах РФ**. Оформление **временной регистрации** для предъявления иска в нужный суд;
- **Высокая стоимость экспертизы**, проводимой по инициативе потерпевшего. Случаи взыскания судом таких расходов сверх лимита, установленного Законом об ОСАГО;
- Случаи **недобросовестной рекламы** юридических посредников могут свидетельствовать о нарушении законодательства.

Действия автоюристов, вводящие в заблуждение

Специальная форма



Автомобили со спец. символикой



Использование символики «РСА»
созвучной Российскому Союзу
Автостраховщиков



Активная реклама



Недобросовестная реклама и ее примеры

Мы - юридическая фирма, профессионально занимающаяся оказанием услуг в сфере авто права. Многие автомобилист рано или поздно сталкиваются с проблемой получения страховой выплаты. **Очень часто в страховой компании (СК) отказывают своим клиентам в присме документов, выплате страхового возмещения, либо умышленно занижают его.**

У нас Вы получите подробную информацию о дальнейшем взаимодействии со страховой компанией (имея информация о рейтинге СК, мы поможем вам в выборе наиболее рационального выхода из сложной ситуации); бесплатную юридическую консультацию; бесплатный расчет ущерба стоимости восстановительного ремонта, что поможет вам оценить сумму недоплаты страховой компании и бесплатный расчет утраты товарной стоимости (УТС), которая взыскивается со СК в судебном порядке.

«Судится дорого?»

Мы беремся отсудить ваши деньги без предоплаты.

«Нет времени на суды?»

«А может мне заплатили все деньги?»

Уверяем вас, даже если вам хватило на ремонт, вам все равно на доплатили.

Если же Вы не хотите ожидать выплаты от страховой компании в течение 30 дней, а также выплаты в судебном порядке в течение 4-5 месяцев, мы можем предложить Вам страховое возмещение в день обращения*.

Подобная реклама направлена на дискредитацию страховщика, **нарушаются п. 2 ч. 2 и п. 3 ч. 12 статьи 5 ФЗ «О рекламе»:**

- порочит деловую репутацию страховщика;
- содержит несоответствующие действительности сведения о предоставлении дополнительных прав или преимуществ приобретателю покупаемого товара (в связи с размещением рекламных текстов, предлагающих получить выплату больше лимита по Закону об ОСАГО).

СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ

Опыт работы - более 9 лет!

Зачем Мы - Вам нужны:

- ✓ ...Поможем получить страховую выплату в течении 20 рабочих дней
- ✓ ...Взыщем со страховой компании утрату товарной стоимости автомобиля
- ✓ ...Увеличим размер страхового возмещения до 50%

РАЗНИЦА С РАСЧЕТОМ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ
ДО 200 000 РУБЛЕЙ

НЕ РИСКУЙТЕ ОСТАВАТЬСЯ ОДИН НА ОДИН СО СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ!

Спорные позиции в судебной практике «Проблемных регионов»

Заявление исков на незначительные суммы с целью получения сверхдохода
Пример: общая сумма взыскания в 30 раз превысила сумму основного требования (828 руб.):

Взыскать с открытого страхового акционерного общества «Ингосстрах» (ИНН 7705042179 ОГРН 1027739362474) в пользу общества с ограниченной ответственностью «АВАРКОМ» (ИНН 3443926100 ОГРН 1133443034735) страховое возмещение в размере **828 руб.**, стоимость экспертизы в размере **10000 руб.**, почтовые расходы на уведомление страховщика об осмотре транспортного средства в сумме **300 руб.**, почтовые расходов на отправку претензии в размере **300 руб.**, а также расходы на оплату услуг представителя в размере **14550 руб.**, судебные издержки в виде почтовых расходов в размере **291 руб.**

Высокий размер неустойки по Закону об ОСАГО. Увеличение суммы выплат за счёт прочих расходов:

Взыскать с Ростовского филиала ОСАО «Ингосстрах» в пользу Ахтемьянова В.Ф. в счет возмещения страховой выплаты денежную сумму в размере 35000 рублей, неустойку в размере 62 832 рубля, моральный вред в размере 3000 рублей, штраф в размере 50 416 рублей, судебные расходы в размере 40 525 рублей, а всего денежную сумму в размере 191 773 рубля.

Страховая выплата –
35 тыс. руб.



Взыскивается в **5,5 раз** больше

Всего взыскали –
191 тыс. руб.



Борьба с мошенничеством – начни с улучшения своей работы



Проведение детального осмотра и проверки документов

Цель – выявление и пресечение мошенничества на этапе заключения договора.



Работа с клиентами

Цель – подробное разъяснение причин снижения суммы выплаты или отказа в выплате.



Сообщение в СМИ о фактах мошенничества

Цель – формирование у общества понимания, что мошеннические действия против СК наказуемы.



Подготовка возражений в суды и повышение явки

Цель – усиление позиции в суде. Если СК игнорирует претензию, то косвенно признает правомерность требования.



Безопасность базы данных

Цель – отсутствие возможности использования базы в неправомерных действиях.



Скоринг, BigData, БСИ

Цель – предварительное определение возможных мошенников.

Проведение детального осмотра и проверки документов



Совершая обязательный предстраховой осмотр, представитель страховой компании преследует сразу несколько целей:

- Удостовериться в том, что ТС соответствует описанию, данному страхователем.
- Сверка VIN и номера кузова машины с номерами, указанными в ПТС.
- Проверка комплектности автомобиля.
- Фиксация имеющихся повреждений.

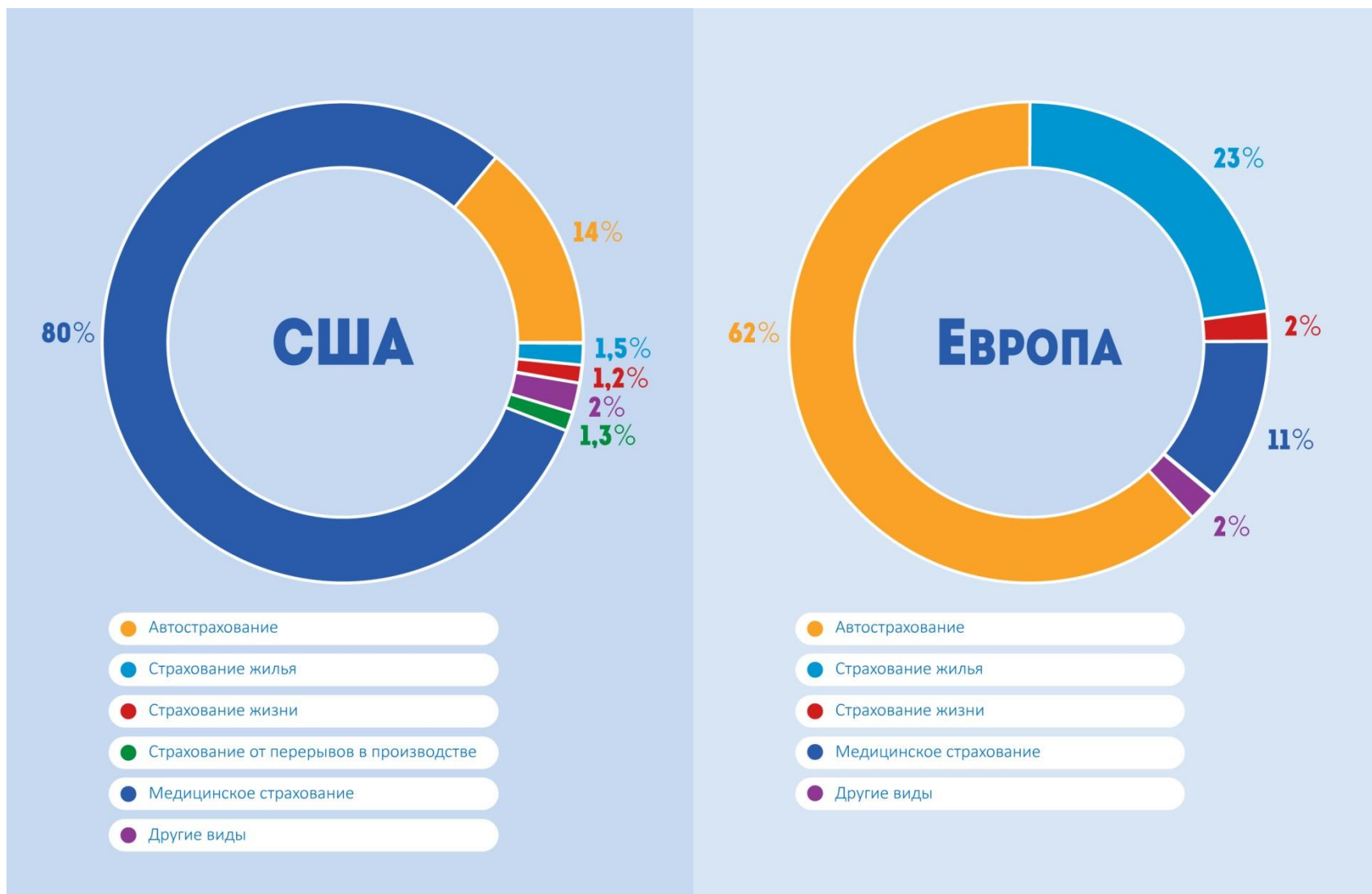
Вышеуказанные действия позволяют идентифицировать объект страхования и исключить возможность мошенничества.

Также необходима детальная проверка документов.

В последнее время проявляется тенденция к увеличению случаев мошенничества в сфере личного страхования – сокрытие данных об имеющихся болезнях происходит по причине отсутствия возможности проведения собственных медицинских обследований СК.

Мошеннические действия в рамках страхования жизни и здоровья могут стать второй проблемой после автострахования в России.

Структура страхового мошенничества



Работа с клиентами

Для успешной работы с клиентами необходимо соблюдение нескольких принципов:

- Принцип «комфортной среды»;
- Принцип «безусловного принятия»;
- Принцип «доступности информации».

Для снижения мошеннических действий в страховании особенно важен принцип «доступности информации». Согласно данному принципу клиент должен получать всеобъемлющую информацию по своему делу на простом и понятном ему языке.

Представитель страховой компании обязан разъяснить клиенту причины снижения суммы выплаты или отказа по его делу



Сообщение в СМИ о фактах мошенничества



Взаимодействие страховых компаний со СМИ может повлиять на формирование у общества правильного восприятия законного страхования:

- Страховые компании не преследуют цель обмануть клиента.
- Обман и мошеннические действия против страховых компаний наказуемы.

СМИ должны рассказывать не только о мошеннических действиях в страховании, осуществляемых известными людьми, но и информировать общество о крупных мошеннических действиях и последовавших за ними наказаниях.

В «проблемных» регионах РФ, где замечена активная и местами не законная деятельность автоюристов, необходимо дополнительное информирование граждан.

Подготовка возражений в суды и повышение явки



Подготовка и направление возражений в суды и явка на судебное заседание – обязательная часть судебной работы.

Отсутствие представителя страховой компании на судебном заседании и не предоставленное возражение по делу приравниваются судами к согласию с заявленными требованиями, чем активно пользуются автоюристы.

В «проблемных» регионах страны имеется практика предъявления повторных исков по тем же основаниям и с заявлением аналогичных требований.

В таких случаях только возражение и явка на судебное заседание могут оказаться решающими в вопросе отказа в иске.

Безопасность базы данных



Для снижения рисков угрозы хищения базы данных следует применять:

- Строгая аутентификация пользователя и контроль доступа в соответствии с ролевым управлением, регулируемым сотрудником безопасности;
- Шифрование трафика между клиентской рабочей станцией и сервером базы данных;
- Криптографическое преобразование тех данных, которые необходимо защитить (данные страхователей, данные по убытку);
- Аудит критических (в плане безопасности) действий пользователей.

Вышеуказанные меры позволяют:

- Повысить уровень ответственности сотрудников, что может оказаться веским аргументом в пользу отказа от противоправных действий для потенциальных нарушителей.
- Закрывать возможность хищения данных извне.

Скоринг, BigData, БСИ

Текущие данные по клиентам автострахования

Новые внешние данные по клиентам

Новые внутренние данные по клиентам



Доп. анкеты при продажах и заявлении убытков

Электронные формы документов для возможности анализа



Данные по кредитам клиента по автострахованию

Гипотеза: клиент «плохо» платит по кредитам – клиент «зарабатывает» на страховании

Гипотеза – подтверждена

Данные по кредитной истории клиентов по КАСКО используются для оценки их потенциальной убыточности ДО заключения договора

Опыт Страхового рынка при выявлении мошенников



Использование прочих баз данных:

- По штрафам
- По истории авто
- По такси
- По лишениям прав и пр.

Проведен пилотный проект: данные о клиентах автострахования обогащены открытыми данными из социальных сетей.

Итог: подтверждено наличие существенных параметров, позволяющих выявлять высокоубыточных клиентов до приема на страхование .



Использование открытых данных, размещенных в соц. сетях и других открытых источниках.



Проблемы

- **Отсутствие контроля** соблюдения законодательства РФ о рекламе.
- **Отсутствие возможности** страховщику участвовать в официальном расследовании.
- **Низкое качество** взаимодействия СК* с компетентными органами.
- **Низкий уровень** возбуждения уголовных дел по мошенничеству.
- **Отсутствие органа**, оказывающего содействие в раскрытии мошенничества в сфере страхования.



Рекомендации

- Рекомендовать Управлению Федеральной антимонопольной службы принять меры по проверке **соблюдения законодательства РФ о рекламе**.
- Компетентным органам содействовать СК в выявлении фактов фиктивных ДТП, оформляемых по «европротоколу», и других видов **страхового мошенничества** в целях привлечения виновных к административной и уголовной ответственности.
- Не допускать разглашение **персональных данных граждан**, попавших в ДТП.
- Рассмотреть возможность оперативно предоставлять по запросу страховой компании **административных материалов** о ДТП, а также видеоматериалов (в том числе с городских камер).
- **Продолжить развитие** онлайн-страхования, создать онлайн-приложения для продавцов и клиентов (сведения об объекте страхования и договоре должны попадать в базу данных в день заключения договора).
- При судебном рассмотрении страховых споров судам обращать внимание на **добросовестность** исполнения сторонами страхового договора своих обязательств, на **соразмерность** заявляемых требований.
- **Усилить службу расследований** СК с целью более качественного выявления мошеннических действий.
- Проводить пропаганду в СМИ, **изменить отношение** общества к СК.
- **Подробно разъяснять** клиентам позицию СК по делу, **своевременно информировать** о состоянии дела.

СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!