



# **Оптимизация бизнес-процессов и оргструктуры страховой компании – ключевой фактор в профилактике страхового мошенничества**

**Андрей Жуков  
заместитель руководителя Департамента  
противодействия мошенничеству САО ВСК**

**Андеррайтинг (Преддоговорная работа)** – выявление неприемлемо высоких (нетарифных) рисков, уточнение методик оценки рисков, содействие повышению качества страхового портфеля

**Автострахование** – автоматизированная блокировка договоров с высокорисковыми клиентами

**Проверка агентов, партнеров и контрагентов** – проверка кандидатов в агенты и партнеров на лояльность («благонадежность») и снижение за счет этого финансовых рисков

**Розничное страхование** – проверка, обучение, воспитание агентов

**Корпоративное страхование** – проверка страховой и кредитной истории страхователей-юрлиц и их руководителей/собственников

**Финансы, продажи** – взыскание «безнадежной» дебиторской задолженности, работа с недобросовестными посредниками, контроль оборота и возврат БСО, проверка кандидатов в агенты, избавление от убыточных каналов продаж

**Урегулирование претензий** – предотвращение и минимизация выплат, расследование-экспертиза, досудебное урегулирование; сбор информации, опровергающей версию страхователя

**Юридическое сопровождение** – снижение расходов при судебном урегулировании, уголовно-процессуальное сопровождение бизнеса, «безнадежная» суброгация, совершенствование ЛНА

**Работа с персоналом** – проверка кандидатов, противодействие внутреннему мошенничеству, обучение персонала, содействие обеспечению высокого уровня лояльности штатных сотрудников

**Информационные технологии** – противодействие утечке коммерческой тайны, защита персональных данных, новые ИТ-решения, информационная безопасность в части касающейся

# Стратегические направления защиты бизнеса (механизмы)

Проверка и изучение,  
оценка объектов и  
субъектов

Расследование,  
экспертиза

система

противодействия

Корпоративная

Продажи



мошенничеству

урегулирование

Кадры



НЕТ ДАННЫХ

Принятие решений

Кодекс  
корпоративной этики,  
обучение, воспитание,  
лояльность

Аналитическая поддержка  
переговоров,  
проверка контрагентов

# Угрозы деятельности Компании в процессе продаж, сопровождения, UW



*Рост прибыли и положительный финансовый результат как главный критерий деятельности филиалов и Компании в целом*

Ведение реестра недобросовестных страхователей (стоп-листы), мониторинг убыточности

Способы противодействия

Проверка страхователей, клиентов, партнеров, посредников (ЛПУ, грузоперевозчики) во взаимодействии с банками и другими СК

Осмотр объектов страхования (авто, недвижимость), фото документирование

Преддоговорная проверка, сопровождение, пролонгация

Контроль соблюдения регламентов продаж, порядка учета БСО, качества предстраховых осмотров имущества

Матрицы угроз эффективному развитию

Проявления угрозы:

*Андеррайтинг – необоснованное принятие рисков на страхование, неоптимальные тарифы*

*Центры продаж – нарушение регламентов продаж, безответственная погоня за комиссией*

**УГРОЗА: Снижение качества и сбалансированности структуры страхового портфеля**

*Статья 421 Гражданского кодекса РФ*

**Страховать можно что  
угодно,  
но не что попало**

# Угрозы деятельности Компании в процессе урегулирования

*Рост прибыли и положительный финансовый результат как главный критерий деятельности филиалов и Компании в целом*

Трасологические, пожарно-технические и иные экспертизы, автоматизация выявления СМ

Участие в расследовании страховых случаев, сбор доказательной базы для судебной защиты Компании

Матрицы угроз эффективному развитию

Способы противодействия

Информационно-аналитические методы

Работа с недобросовестными клиентами, обоснованное побуждение их к отзыву заявлений о возмещении ущерба

Подача заявлений в правоохранительные органы, возбуждение уголовных дел и исполнительного производства

*Проявления угрозы: Рост ККУ, Финансовые и имиджевые потери Компании, в первую очередь, при урегулировании убытков*

**УГРОЗА**: «Внешние» противоправные действия, включая мошенничество с целью получения необоснованных выплат



# Внутренние угрозы деятельности Компании и их проявления

*Рост прибыли и положительный финансовый результат как главный критерий деятельности филиалов и Компании в целом*

Участие в обеспечении информационной безопасности, в том числе предотвращение утечек служебной информации

Информирование сотрудников о выявленных фактах внутреннего мошенничества и принятых мерах

Матрицы угроз эффективному развитию

Способы противодействия

Повышение лояльности штатных сотрудников

Противодействие присвоению денежных средств, воровству, финансовым нарушениям, безответственности при работе с БСО

Возбуждение уголовных дел в отношении виновных, невзирая на заслуги перед Компанией

Разработка Корпоративного кодекса этики

*Проявления угрозы: Присвоение денежных средств, нелояльность, безответственность при работе с БСО, утечка коммерческой информации, «откаты» при закупках*

**УГРОЗА: «Внутреннее» мошенничество с целью неосновательного обогащения**

# Инфраструктурные угрозы деятельности Компании и их проявления

*Рост прибыли и положительный финансовый результат как главный критерий деятельности филиалов и Компании в целом*

Регламенты взаимодействия подразделений по вопросам противодействия мошенничеству

Противодействие мошенничеству через серии публикаций в СМИ

Матрицы угроз эффективному развитию

Способы противодействия

Постановка задач по информатизации бизнес-процессов

Сопровождение корпоративных проектов

Совершенствование функционала и нормативной базы (Правила страхования, Положения о подразделениях, должностные инструкции)

*Проявления угрозы: Низкая эффективность принятия решений, неадекватная мотивация, противоречие интересов сотрудников, ТОП-менеджеров и Компании в целом, отсутствие объективной информации о состоянии*

**УГРОЗА:** Неоптимальное взаимодействие с внешними и внутренними структурами, инфраструктурная неэффективность, дефицит информационных ресурсов



# Противодействие мошенничеству как кросс-функциональный бизнес-процесс



**Использование единых подходов, технологий и механизмов к организации противодействия мошенничеству в ключевых бизнес-процессах и организационной деятельности Компании**



# Технологии и механизмы совершенствования деятельности системы противодействия страховому мошенничеству



# Место Службы защиты бизнеса в Компании



# Структура системы защиты бизнеса





**та убыточности** до приемлемого уровня



