



Оптимизация бизнес-процессов и организационной структуры страховой компании как ключевой фактор предупреждения мошенничества в страховании.

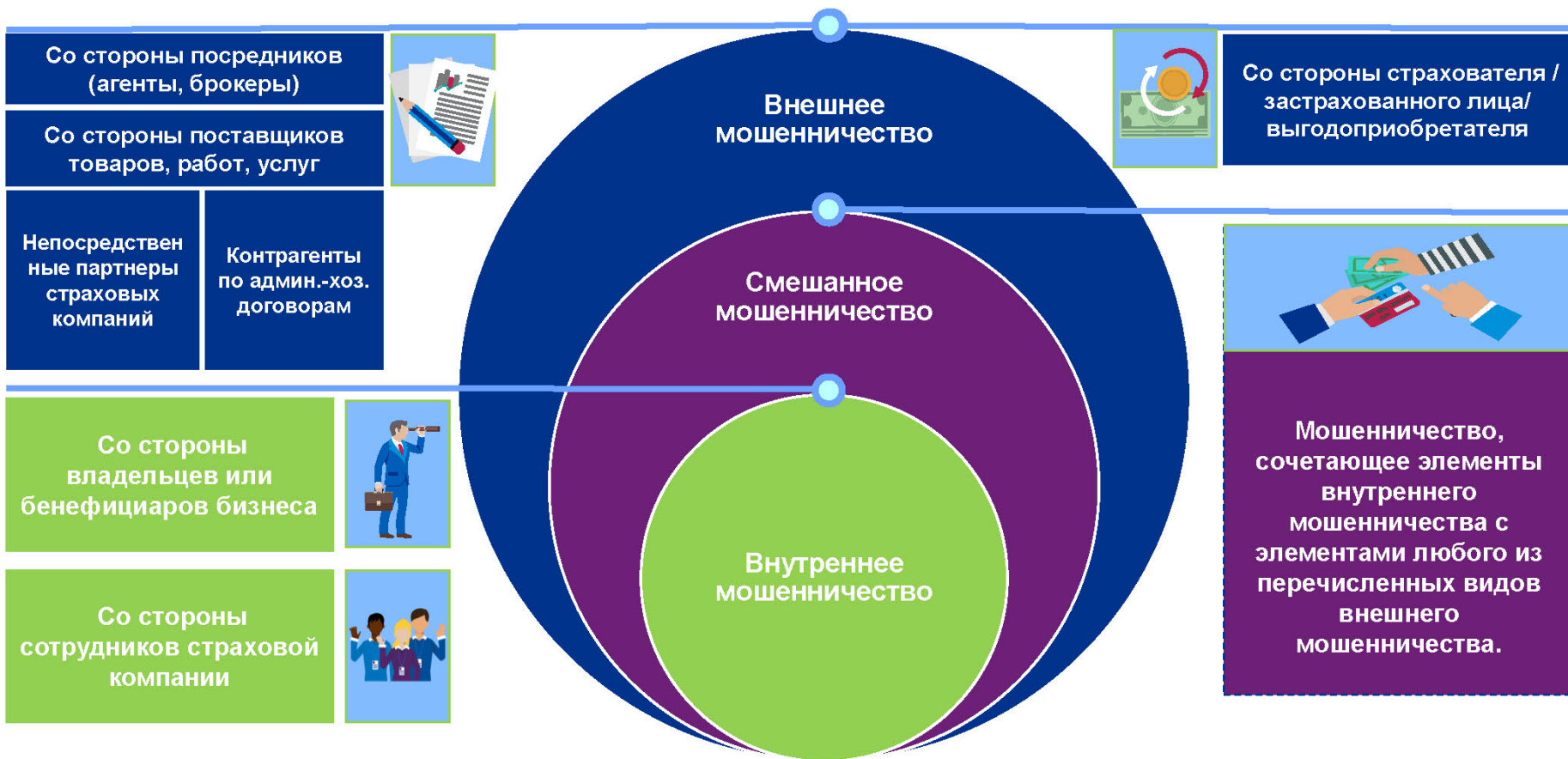
Мировой и российский опыт

Барьер-2017

14 декабря 2017 года



Виды мошенничества



Распространенность видов мошенничества



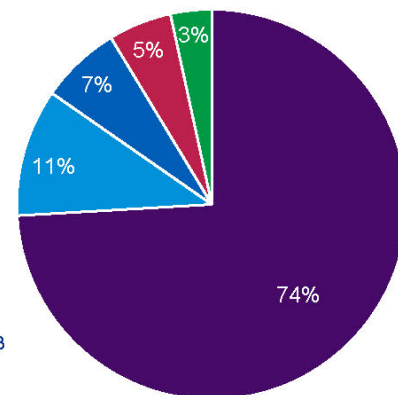
Направления деятельности страховых компаний, подверженные мошенничеству

- 1 ▶ урегулирование убытков
- 2 ▶ продажи
- 3 ▶ андеррайтинг / некорректное назначение страховых тарифов
- 4 ▶ выплата комиссионных вознаграждений
- 5 ▶ выплата суброгационных требований
- 6 ▶ закупки, включая услуги, предоставляемые третьими лицами
- 7 ▶ перестрахование
- 8 ▶ инвестиционная деятельность



Наиболее распространенные виды мошенничества

- Внешнее со стороны страхователя / застрахованного лица / выгодоприобретателя
- Внутреннее (совершенное сотрудниками / собственниками компании)
- Смешанное (сочетающее внутреннее и внешнее мошенничество)
- Внешнее со стороны посредников (страховых агентов и брокеров)
- Внешнее со стороны поставщиков товаров, работ, услуг



Согласно опросам, наиболее распространенным видом страхового мошенничества в 2016 году являлось внешнее мошенничество, совершенное страхователями, застрахованными лицами и выгодоприобретателями.

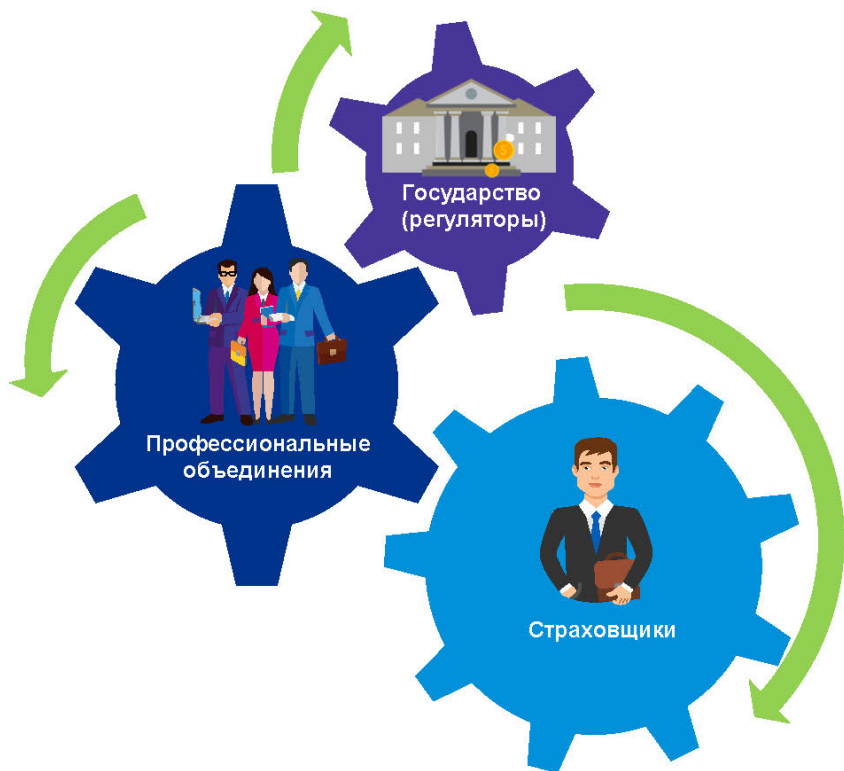
При этом, наиболее «криминогенным» видом деятельности страховых компаний оказалось урегулирование убытков, что отметили около 70% респондентов.



Обзор систем противодействия мошенничеству

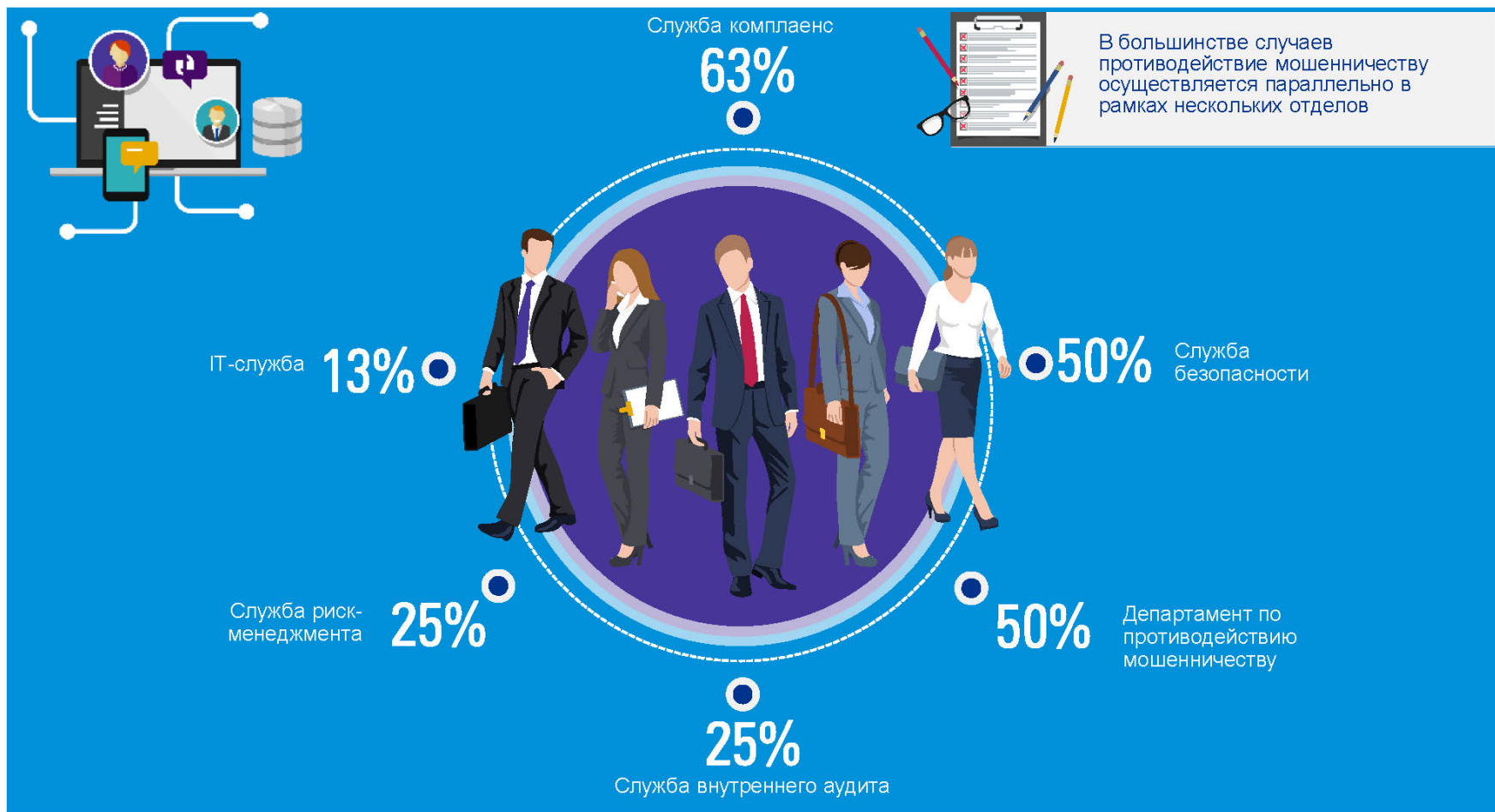


Исследования показывают, что без активного и структурированного вовлечения со стороны самих страховых компаний, система противодействия мошенничеству малоэффективна.



| Активная роль государства | Активная роль профессиональных объединений | Активная роль страховщиков |
|---------------------------|--|----------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

Отделы, занимающиеся противодействием страховому мошенничеству в российских страховых компаниях



Особенности противодействия мошенничеству в российских страховых компаниях



Превентивные меры



Разделение должностных полномочий и обязанностей сотрудников



Централизация ключевых функций



Скоринги клиентов (присвоение клиенту уровня риска)



Проведение тренингов для сотрудников и страховых посредников по противодействию страховому мошенничеству



Проверка кандидатов при приеме на работу страховыми представителями



Меры по выявлению случаев мошенничества



Интеграция автоматизированных инструментов контроля в ИТ-системы компании



Ежеквартальный мониторинг убыточности в разрезе по посредникам



Обмен информацией с другими страховыми компаниями и правоохранительными органами



Внедрение структурного подразделения, ответственного за проведение внутренних расследований по результатам выявленных случаев мошенничества

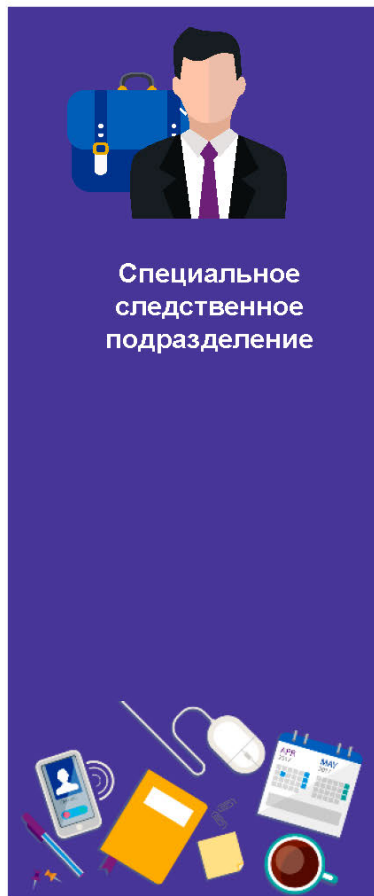


Внедрение механизмов обратной связи для сообщения о потенциальных случаях мошенничества

Исследования российской и международной практики противодействия страховому мошенничеству показывают, что децентрализованные меры, предпринимаемые на уровне различных подразделений страховой компании, менее эффективны, чем планируемая и организованная деятельность специализированного подразделения.



Организация противодействия страховому мошенничеству (на примере США)



- Главная роль в противодействии мошенничеству принадлежит **специальному следственному подразделению**, которое создается в каждой страховой компании в соответствии с требованиями законодательства штата
- Основные задачи подразделения:
 - Идентификация и расследование случаев страхового мошенничества
 - Передача сведений о страховом мошенничестве регулятору / правоохранительным органам
 - Разработка обучающей программы и проведение тренингов для сотрудников компании
- Сотрудники специального следственного подразделения обладают расширенными полномочиями по проведению расследований случаев потенциального мошенничества:
 - Проведение дополнительных проверок состояния имущества или здоровья страхователя
 - Организация слежки
 - Проведение допроса под присягой
- Подготовка плана противодействия мошенничеству, который направляется регулятору, содержащий в том числе:
 - Подтверждение установления **процедур для выявления и расследования потенциальных случаев** страхового мошенничества и их передачи регулятору
 - Подтверждение обеспечения специальной подготовки и тренингов для сотрудников подразделения
 - Обоснование выбора численности персонала
- Подготовка ежегодного отчета о результатах противодействия страхового мошенничеству, который направляется регулятору

Пример построения процесса противодействия страховому мошенничеству в компании. Основные задачи



Департамент противодействия страховому мошенничеству



Основные направления деятельности Департамента



Настройка сквозного процесса противодействия страховому мошенничеству



Осуществление сквозного контроля за соблюдением политики противодействия страховому мошенничеству



Проведение расследований потенциальных случаев страхового мошенничества

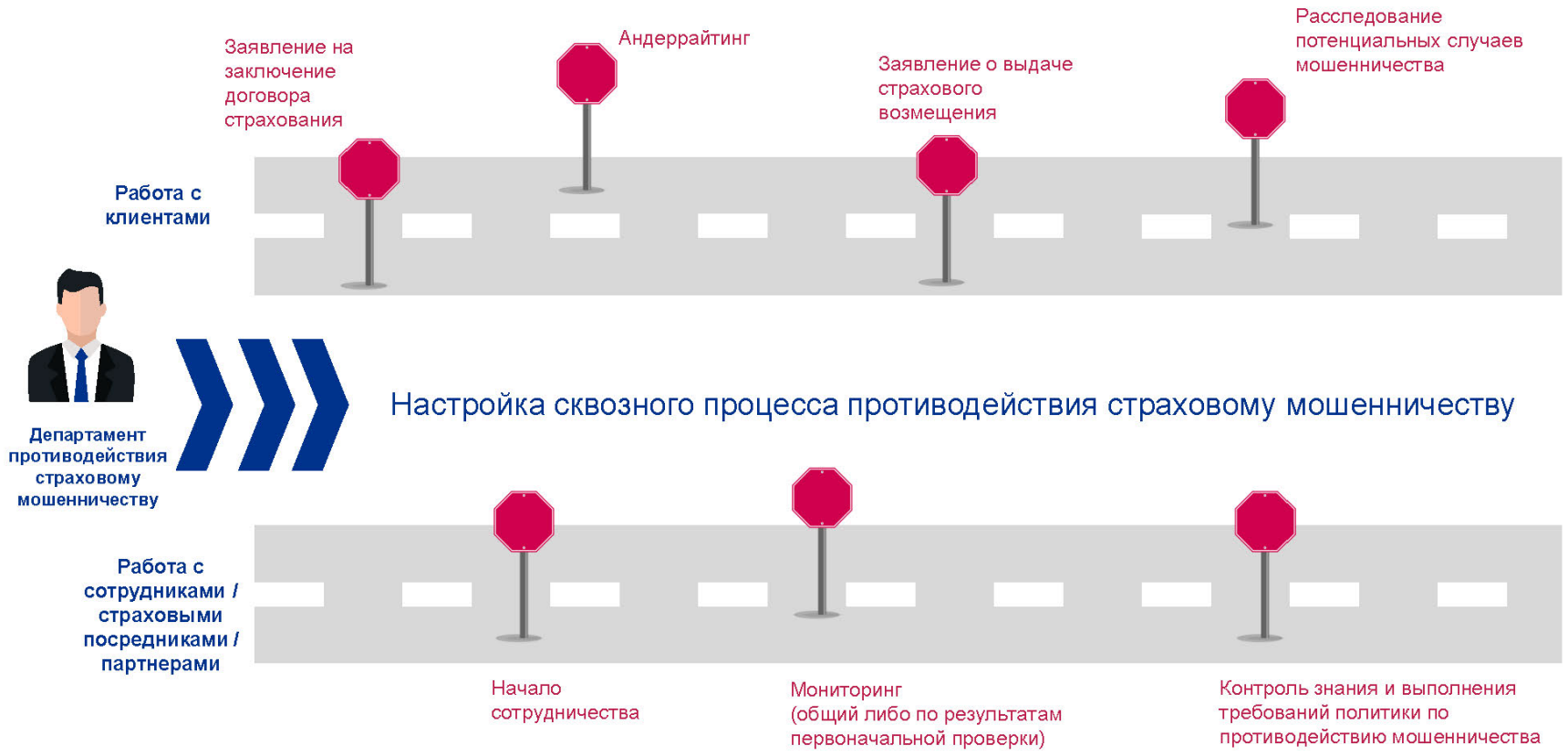
Основные задачи

| Направление деятельности страховой компании | Заклучение договора страхования | Урегулирование убытков | Работа с сотрудниками компании | Работа со страховыми посредниками |
|---|---|--|--|-----------------------------------|
| Основные задачи Департамента <ul style="list-style-type: none"> Разработка перечня индикаторов риска потенциального мошенничества со стороны страхователя Идентификация потенциальных мошенников среди страхователей Идентификация и расследование случаев потенциального мошенничества при заключении договора страхования Проведение тренингов для сотрудников отдела продаж и андеррайтинга по выявлению случаев потенциального мошенничества Взаимодействие с правоохранительными органами по поданным заявлениям о возбуждении уголовных дел | <ul style="list-style-type: none"> Разработка риск-фактор индикаторов риска в потенциального мошенничества Разработка автоматизированной системы идентификации случаев потенциального мошенничества Расследование случаев потенциального мошенничества Проведение тренингов для сотрудников отдела урегулирования убытков по выявлению случаев потенциального мошенничества Взаимодействие с правоохранительными органами по поданным заявлениям о возбуждении уголовных дел | <ul style="list-style-type: none"> Проведение проверки кандидатов при приеме на работу Проведение регулярных тренингов для сотрудников по общим принципам противодействия мошенничеству Проведение информационной кампании с целью формирования нетерпимости к страховому мошенничеству Обеспечение работы «горячей линии» | <ul style="list-style-type: none"> Проверка страховых посредников при заключении договоров Мониторинг деятельности страховых посредников с целью идентификации признаков мошенничества Проведение тренингов для страховых посредников по противодействию страховому мошенничеству Обеспечение работы «горячей линии» | |
| Другие возможные участники процесса | Отдел продаж, отдел андеррайтинга | Отдел урегулирования убытков, ИТ-департамент, служба безопасности | Отдел кадров, служба безопасности | Отдел развития агентской сети |





Пример построения процесса противодействия страховому мошенничеству в компании. Точки контроля процессов



Использование информационных технологий для противодействия страховому мошенничеству



Направления деятельности, где больше всего используются информационные технологии

- 1 ▶ Выявление мошеннических заявлений на страховые выплаты (76%)
- 2 ▶ Выявление мошенничества при андеррайтинге (40%)
- 3 ▶ Выявление внутреннего мошенничества (29%)
- 4 ▶ Выявление кибермошенничества (19%)
- 5 ▶ Противодействие отмыванию денежных средств (9%)



Наиболее распространенные информационные технологии, используемые страховщиками

- ▶ Автоматизация бизнес-правил (система «red flags») 90%
- ▶ Анализ связей / социальных сетей 66%
- ▶ Предиктивная аналитика 54%
- ▶ Поиск аномалий 45%
- ▶ Управление инцидентами 44%
- ▶ Анализ неструктурированной информации 38%
- ▶ Визуализация данных 37%



Нехватка IT-ресурсов



Большое количество случаев «ложной тревоги»



kpmg.ru



kpmg.com/app

Информация, содержащаяся в настоящем документе, носит общий характер и подготовлена без учета конкретных обстоятельств того или иного лица или организации. Хотя мы неизменно стремимся представлять своевременную и точную информацию, мы не можем гарантировать того, что данная информация окажется столь же точной на момент получения или будет оставаться столь же точной в будущем. Предпринимать какие-либо действия на основании такой информации можно только после консультаций с соответствующими специалистами и тщательного анализа конкретной ситуации.

© 2017 АО «КПМГ», компания, зарегистрированная в соответствии с законодательством Российской Федерации, член сети независимых фирм КПМГ, входящих в ассоциацию KPMG International Cooperative (“KPMG International”), зарегистрированную по законодательству Швейцарии. Все права защищены.

KPMG и логотип KPMG являются зарегистрированными товарными знаками или товарными знаками ассоциации KPMG International.