

Мошенничество в автостраховании: повышение эффективности технологий борьбы, необходимые изменения законодательства

Андрей Мозеров

Руководитель Управления противодействия мошенничеству в автостраховании
САО «ВСК»

КОНФЕРЕНЦИЯ
РУБЕЖ 2018

Москва, 21 мая 2018 года

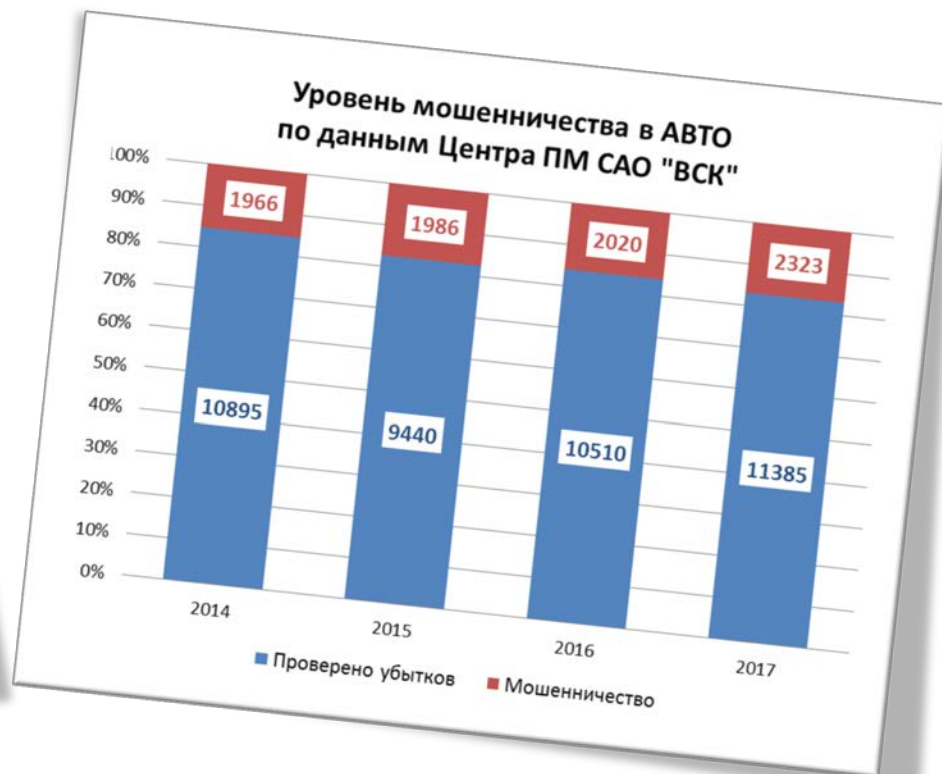
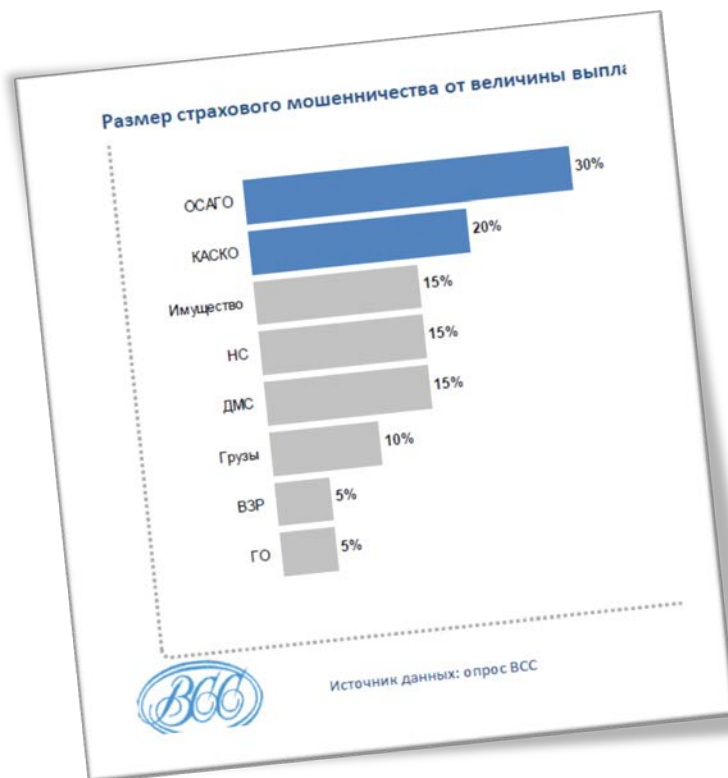
ВЫЯВЛЕНИЕ И ПРЕСЕЧЕНИЕ
МОШЕННИЧЕСТВА В ПРОЦЕССЕ
УРЕГУЛИРОВАНИЯ УБЫТКОВ



О «термине преткновения»:
Мошенничество в страховании миф или реальность?
Каков реальный масштаб бедствия?



Мошенничество в страховании – что это?



Страховщики считают отказанные/минимизированные убытки, при том каждый считает по-своему. По их данным уровень мошенничества в автостраховании - 20-30%. МВД считает заявления и уголовные дела. Нет дел – нет проблемы.

Предлагаемое решение:

Закрепление в распоряжении регулятора определения «инцидента с признаками мошенничества». Разработка единой статистической отчетности для СК. Постоянный анализ изменения показателя.

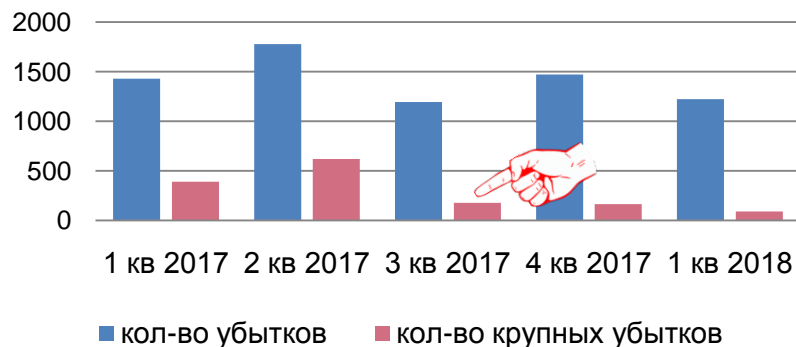
Данная отчетность должна приниматься и МВД. Являться фактором мотивации для региональных руководителей.

Скептикам: влияет ли мошенничество в ОСАГО на уровень выплат?

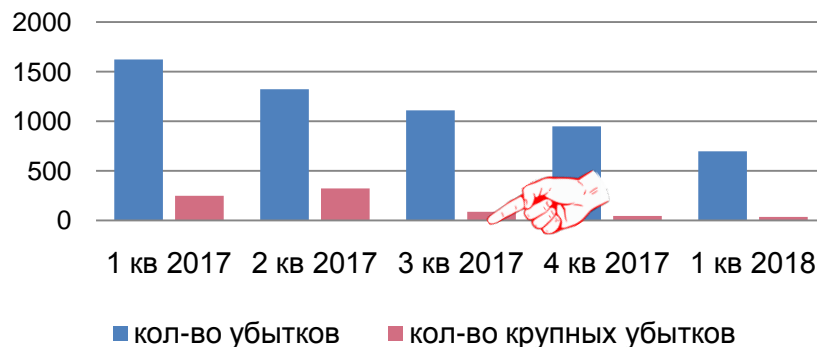
В теории на убыточность в автостраховании решающее значение имеют: опыт водителя, состояние дорог - сезон и некоторые другие андеррайтинговые факторы.

Как тогда объяснить эти графики?

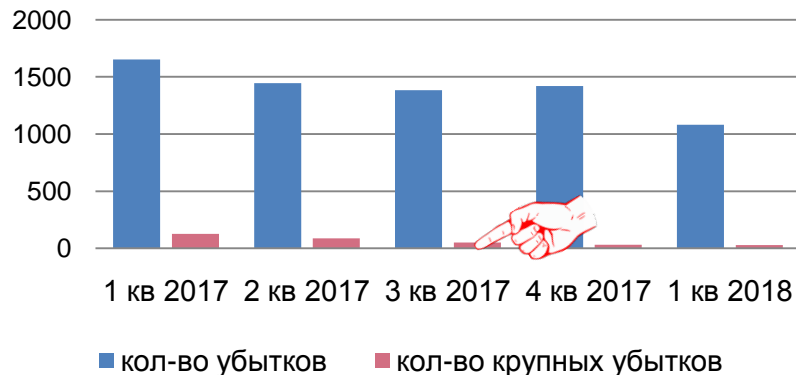
Челябинский ф-л ВСК



Казанский ф-л ВСК



Волгоградский ф-л ВСК



Справочно:

- ✓ В 3 кв 2017 года в данных филиалах ВСК внедрен новый порядок урегулирования убытков ОСАГО: убытки по определенным критериям поступали на проверку ЦПМ (как правило – крупные убытки).
- ✓ В Челябинске и Волгограде по материалам ВСК в т.ч. МВД возбуждены уголовные дела в отношении преступных групп.

Вывод:

Сегодня мошенничество является фактором, реально и существенно влияющим на размер убыточности ОСАГО.

Необходимо:

- 1) Нормативно зафиксировать методику расчета показателя «мошенничества».
- 2) Устранить причины, способствующие распространению мошенничества в автостраховании.
- 3) Повысить эффективность применяемых технологий противодействия.

Причины, способствующие распространению мошенничества в автостраховании:

Просто: способы многократно описаны в СМИ. Законодательство, правила страхования не является преградой. Судебная практика помогает «слабой стороне».

Дешево: покупка полиса ОСАГО – десятки тысяч, выплата – сотни тысяч.

Безопасно: несоизмеримо низкое количество привлеченных к уголовной ответственности

Вопрос:
Что делать?

Ответ:
Не все зависит от страховщика.
Разработать комплексное решение - «Дорожную карту».



Что необходимо поменять (1):

1) Подготовка изменений в Закон «Об ОСАГО» и Правила страхования по ОСАГО, расширяющих полномочия страховщика при заключении договора страхования:

- Зафиксировать обязательность исполнения требования страховщика о представлении ТС к осмотру (по запросу), в т.ч. в случае заключения договора е-ОСАГО.
- Установить временную франшизу на действие полиса ОСАГО, либо право СК предъявить регресс к страхователю, не предъявившему автомобиль.
- Предусмотреть возможность обоснованного увеличения срока проверки события.

Пример:

**Челябинские ВАЗы настолько суровы, что догоняют других участников движения даже без двигателя!
Двигателя нет несколько лет.**

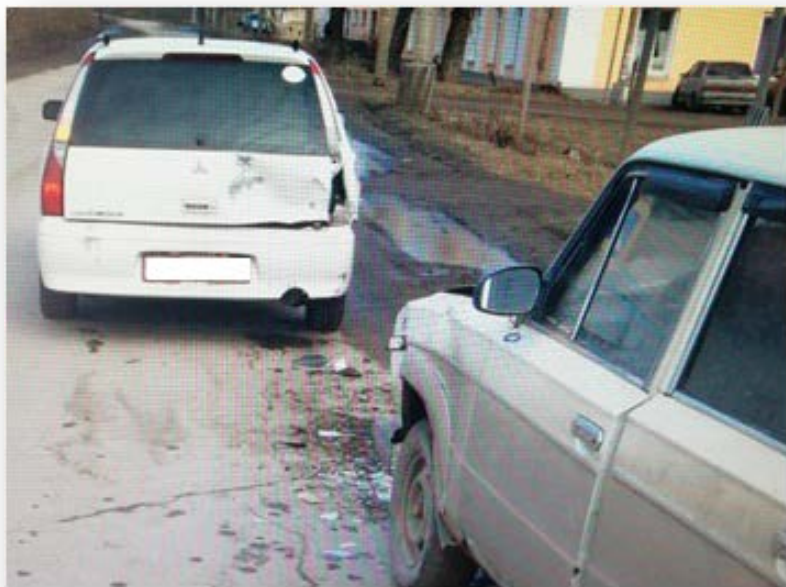


Фото с места ДТП



Когда нашли ТС виновника

Что необходимо поменять (2):

2) Подготовка изменений в Закон «Об ОСАГО» и Правила страхования по ОСАГО, расширяющих полномочия страховщика при заключении договора страхования:

- Узаконить отказ страховщиком в выдаче полиса случае выявления подложности документов при страховании е-ОСАГО, либо предоставления неверных сведений об объекте страхования и страхователем лице (неверный регион, ФИО другого лица, мощность ТС и т.д.), либо выявлении факта невозможности эксплуатации ТС.

Пример: полисы е-ОСАГО. Слева оформленный ВСК, справа – дошедший до клиента.

СТРАХОВОЙ ПОЛИС
серия XXX № 0011352069
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ ГРАЖДАНСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
ВЛАДЕЛЬЦЕВ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

Срок страхования с 00 ч, 00 мин, 22 08 2017 г. по 23 ч, 59 мин, 21 08 2018 г.

Страхование распространяется на страховые случаи, произошедшие в период использования транспортного средства в течение срока страхования с 22 08 2017 г. по 21 08 2018 г. с 00 00 00 г. по 23 59 00 г.

1. Страхователь (полное наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество* (гражданин))
Керимов Ровшан Мирзахан Оглы
Адрес регистрации - РОССИЯ, Волгоградская Область, р-н Городищенский, п. Стенной, Пролетарская Улица, д. 10, кв. 15

Собственник транспортного средства (полное наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество* (гражданин))
Керимов Ровшан Мирзахан Оглы
Адрес регистрации - РОССИЯ, Волгоградская Область, р-н Городищенский, п. Стенной, Пролетарская Улица, д. 10, кв. 15

Транспортное средство используется с прицепом: да, нет.
Модель, марка транспортного средства
Другая марка (отечественные мотоциклы и мотороллеры) Хенд Соната
Идентификационный номер транспортного средства (VIN) X7MEN41HP6M019011
Государственный регистрационный знак транспортного средства A931BH50

Паспорт транспортного средства, свидетельство о регистрации транспортного средства, паспорт самоходной машины (либо алкогольный документ)
Вид документа **паспорт транспортного средства** серия **61ME** номер **515773**

3. Договор заключен в отношении: неограниченного количества лиц, допущенных к управлению транспортным средством, ограниченного количества лиц, допущенных к управлению транспортным средством

4. Страховая сумма, в пределах которой страховщик при наступлении каждого страхового случая (независимо от количества страховых случаев в течение срока страхования по договору обязательного страхования) обязуется возместить потерпевшим причиненный вред, установленный Федеральным законом от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» в редакции, действующей на дату заключения (изменения) настоящего договора.

5. Страховой случай – наступление гражданской ответственности владельца транспортного средства за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потерпевших при использовании транспортного средства, влечущее за собой в соответствии с договором обязательного страхования обязанность страховщика осуществить страховую выплату.

6. Страховой полис действует на территории Российской Федерации.

7. Страховая премия 552,65 руб.
8. Особые отметки
ЭЛЕКТРОННЫЙ ПОЛИС
Проверку легитимности электронного полиса можно осуществлять на официальном сайте PCA: <http://dtkm.web-services.ru/dtkm-web-1.0/homeate.htm> Телефон горячей линии: 8-800-775-4774

Дата заключения договора «21» Август 2017 г.
Страхователем выданы перечни представителей страховщика в субъектах Российской Федерации.
Клиентом выданы перечни представителей страховщика в субъектах Российской Федерации.
Клиентом выданы перечни представителей страховщика в субъектах Российской Федерации.
Клиентом выданы перечни представителей страховщика в субъектах Российской Федерации.

Керимов Ровшан Мирзахан Оглы
Специальный агент САО «ВСК»
О.С. Овсепьян

СТРАХОВОЙ ПОЛИС
серия XXX № 0011352069
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ ГРАЖДАНСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
ВЛАДЕЛЬЦЕВ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

Срок страхования с 00 ч, 00 мин, 22 08 2017 г. по 23 ч, 59 мин, 21 08 2018 г.

Страхование распространяется на страховые случаи, произошедшие в период использования транспортного средства в течение срока страхования с 22 08 2017 г. по 21 08 2018 г. с 00 00 00 г. по 23 59 00 г.

1. Страхователь (полное наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество* (гражданин))
Сазонов Александр Дмитриевич
Адрес регистрации - РОССИЯ, Волгоградская Область, р-н Городищенский, п. Стенной, Пролетарская Улица, д. 10, кв. 15

Собственник транспортного средства (полное наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество* (гражданин))
Сазонов Александр Дмитриевич
Адрес регистрации - РОССИЯ, Волгоградская Область, р-н Городищенский, п. Стенной, Пролетарская Улица, д. 10, кв. 15

Транспортное средство используется с прицепом: да, нет.
Модель, марка транспортного средства
Другая марка (отечественные мотоциклы и мотороллеры) Хенд Соната
Идентификационный номер транспортного средства (VIN) X7MEN41HP6M019011
Государственный регистрационный знак транспортного средства A931BH50

Паспорт транспортного средства, свидетельство о регистрации транспортного средства, паспорт самоходной машины (либо алкогольный документ)
Вид документа **паспорт транспортного средства** серия **61ME** номер **515773**

3. Договор заключен в отношении: неограниченного количества лиц, допущенных к управлению транспортным средством, ограниченного количества лиц, допущенных к управлению транспортным средством

4. Страховая сумма, в пределах которой страховщик при наступлении каждого страхового случая (независимо от количества страховых случаев в течение срока страхования по договору обязательного страхования) обязуется возместить потерпевшим причиненный вред, установленный Федеральным законом от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» в редакции, действующей на дату заключения (изменения) настоящего договора.

5. Страховой случай – наступление гражданской ответственности владельца транспортного средства за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потерпевших при использовании транспортного средства, влечущее за собой в соответствии с договором обязательного страхования обязанность страховщика осуществить страховую выплату.

6. Страховой полис действует на территории Российской Федерации.

7. Страховая премия 5820 руб.
8. Особые отметки
ЭЛЕКТРОННЫЙ ПОЛИС
Проверку легитимности электронного полиса можно осуществлять на официальном сайте PCA: <http://dtkm.web-services.ru/dtkm-web-1.0/homeate.htm> Телефон горячей линии: 8-800-775-4774

Дата заключения договора «21» Август 2017 г.
Страхователем выданы перечни представителей страховщика в субъектах Российской Федерации.
Клиентом выданы перечни представителей страховщика в субъектах Российской Федерации.
Клиентом выданы перечни представителей страховщика в субъектах Российской Федерации.
Клиентом выданы перечни представителей страховщика в субъектах Российской Федерации.

Сазонов Александр Дмитриевич
Специальный агент САО «ВСК»
О.С. Овсепьян

1. Страхователь (полное наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество* (гражданин))
Керимов Ровшан Мирзахан Оглы
Адрес регистрации - РОССИЯ, Волгоградская Область, р-н Городищенский, п. Стенной, Пролетарская Улица, д. 10, кв. 15

Собственник транспортного средства (полное наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество* (гражданин))
Керимов Ровшан Мирзахан Оглы
Адрес регистрации - РОССИЯ, Волгоградская Область, р-н Городищенский, п. Стенной, Пролетарская Улица, д. 10, кв. 15

Транспортное средство используется с прицепом: да, нет.
Модель, марка транспортного средства
Другая марка (отечественные мотоциклы и мотороллеры) Хенд Соната
Идентификационный номер транспортного средства (VIN) X7MEN41HP6M019011
Государственный регистрационный знак транспортного средства A931BH50

Паспорт транспортного средства, свидетельство о регистрации транспортного средства, паспорт самоходной машины (либо алкогольный документ)
Вид документа **паспорт транспортного средства** серия **61ME** номер **515773**

1. Страхователь (полное наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество* (гражданин))
Сазонов Александр Дмитриевич
Адрес регистрации - РОССИЯ, Волгоградская Область, р-н Городищенский, п. Стенной, Пролетарская Улица, д. 10, кв. 15

Собственник транспортного средства (полное наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество* (гражданин))
Сазонов Александр Дмитриевич
Адрес регистрации - РОССИЯ, Волгоградская Область, р-н Городищенский, п. Стенной, Пролетарская Улица, д. 10, кв. 15

Транспортное средство используется с прицепом: да, нет.
Модель, марка транспортного средства
Другая марка (отечественные мотоциклы и мотороллеры) Хенд Соната
Идентификационный номер транспортного средства (VIN) X7MEN41HP6M019011
Государственный регистрационный знак транспортного средства A931BH50

Паспорт транспортного средства, свидетельство о регистрации транспортного средства, паспорт самоходной машины (либо алкогольный документ)
Вид документа **паспорт транспортного средства** серия **61ME** номер **515773**

Оригинал – 552,65 руб
Подделка – 5 820 руб

Что необходимо поменять (3):

3) Подготовить изменения в главу 48 ГК РФ, ГПК и Правила страхования по ОСАГО, лишаящие страхователя привилегий «слабой стороны» в случае привлечения профессиональных представителей. Закрепление в законе пп. 22-23, 32, 101 Постановления Пленума ВС РФ № от 26.12.2017 № 58 .

Суды активнее применяют принцип «contra proferentem» - в пользу слабой стороны. Слабой стороной признается страхователь, как непрофессиональный участник рынка. При том, что его интересы представляет профессионал - юрист. Этот принцип позволяет «слабой стороне» злоупотреблять правом.

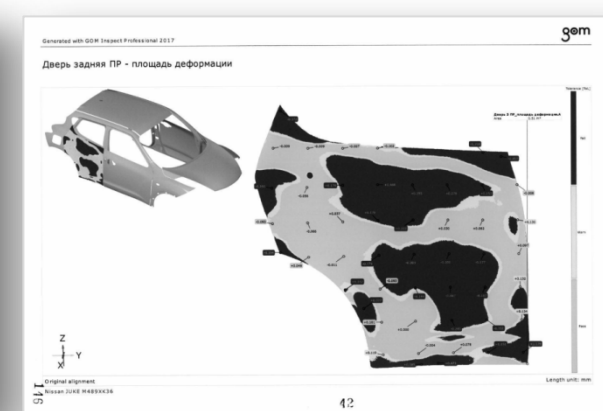
4) Закрепить обязательность предоставления ТС к осмотру Страховщику.

В случае выявления скрытых/новых повреждений – к **повторному осмотру в условиях технического центра** (страховщик обязан обеспечить такой осмотр).

Практика Ульяновских судов: применение ст. 10 ГК РФ, ч.3 ст. 79 ГПК РФ – признавать ТС объектом исследования. Умышленное непредставление ТС на экспертизу, уклонение от представления ТС на осмотр в условиях станции технического обслуживания, рассматривается как злоупотребление со стороны клиента.

5) Закрепить принцип определения качества произведенного ремонта, стандарт оценки этого качества.

Пример: суды по качеству ремонта в Воронеже. Истец обосновывает требование заключением эксперта на основании данных 3D-сканера. Процесс не завершен, проводится судебная экспертиза.



Замена рамки номерного знака, бампера переднего и форсунки омывателя. Итого: 19 125,48 руб.

Сумма требования после диагностики 3D-сканером **384 тыс руб**

Что необходимо поменять (4):

6) Обеспечить верховенство правила свободы договора по добровольным видам страхования.

Есть информация о подготовке изменений в гл. 48 ГК РФ, ограничивающих это право в духе принципа «contra proferentem»

(см. например, статьи Дедикова С.В.)

Риск транслирования проблемы злоупотребления правом в ОСАГО на КАСКО.

Справочно:

В Кемеровской области состоялось решение суда, обязывающее ВСК заключить договор КАСКО. По смыслу решения это должно быть сделано на условиях клиента, вне зависимости от того, какие Правила страхования КАСКО используются страховщиком.

Решение обжалуется.

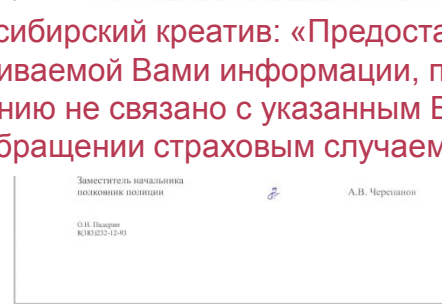
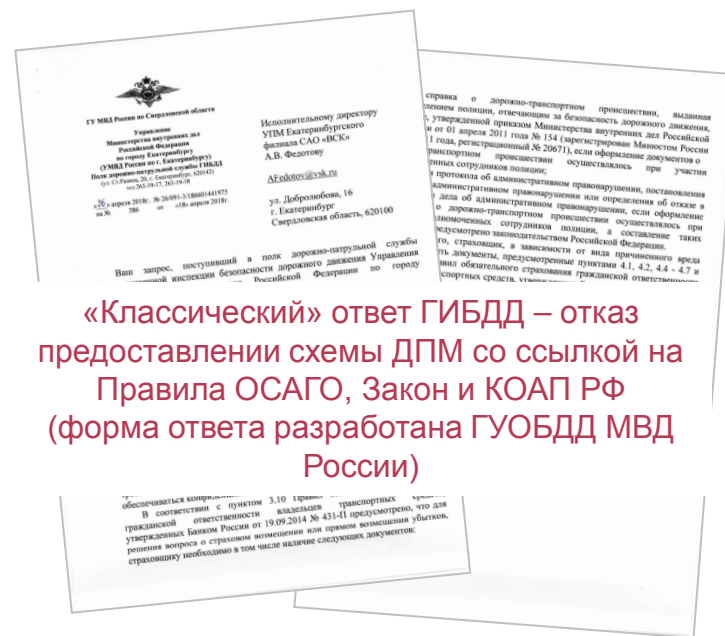
Что необходимо поменять (5):

7) Подготовка изменений в КоАП и УПК РФ, Закон «Об ОСАГО» и п.8 ст.10 Закона «Об организации страхового дела в РФ» № 4015-1 1992 г., расширяющих право страховщика на проверку события:

- бесплатное и срочное получение информации из БД государственных органов («Безопасный город», «Поток» и пр.),
- доступ к материалам административных и уголовных расследований по страховым событиям, в части, связанной с установлением обстоятельств наступившего события, размера причиненного ущерба.
- право на собственное расследование и обязанность правоохранительных органов давать оценку этим результатам.
- Право на подачу обязательных для правоохранительного органа ходатайств в случае, связанном с запросом охраняемой законом тайны.

Примеры:

- Массовые отказы ГИБДД в предоставлении схем ДТП, необходимых для проведения исследования (**право на экспертизу закреплено в законе, но не обеспечивается**).
- Отказ полиции в предоставлении результатов расследования уголовного дела – страховщик не является участником производства до производства выплаты.
- Отказ в признании в качестве доказательства полученных страховщиком документов (например, документов о пересечении ТС границы до даты заявленного хищения).



Что необходимо поменять (7):

8) Развитие информационных возможностей страховщика: базы ФОИВ, базы данных ФТС, Пограничной службы ФСБ России, БСИ, информационный обмен между участниками рынка.

Пример: страхование машин под угоны / тоталы.



На фото ПСО и сгоревшего крана разные кабины, есть и другие отличия, указывающие на то, что использовались разные модели.

Задача идентифицировать кран по фрагменту гос.номера, VIN-номера, марке, модели не решается возможностями БСИ.

Страховщик не может получить выборку из базы ГИБДД.

Что необходимо поменять (7):

9) После утверждения на уровне нормативного документа понятия инцидента с признаками мошенничества сформировать стандарт обмена «стоп-листами», стандарт присвоения определенным объектам в БСИ дополнительного признака, повышающего коэф – правила формирования черного списка.

10) Разработать соглашение о ПМ в ПВУ ОСАГО.

Страховщики должны согласовать принципы работы в условиях, когда они не видят повреждений автомобиля, за которые платят.

11) Инициировать изменение законодательства на предмет лицензирования экспертной деятельности. Установить ведомство, которое будет осуществлять реальный контроль за качеством работы экспертов-трасологов.

Примеры супер-экспертиз есть у каждого страховщика...

Что необходимо поменять (8):

12) Закрепление за линией раскрытия преступлений с сфере страхования конкретных сотрудников УР, БОП или БЭП в МВД на уровне субъектов РФ.

Материалы отписывают участковым. В очевидных ситуациях не принимается решение о возбуждении уголовного дела.

Пример:

И* заявил о хищении автомашины в С-Пб. ВСК получены сведения о том, что за месяц до хищения ТС проехало ~3000 км по маршруту: Волгоградская область (РФ) – Казахстан – Узбекистан – Таджикистан – Кыргызстан. За 3 дня до кражи находилось там.

Установлено, что И* не следовал на машине в С-Петербург в указанное им время, что машины не могло находиться в том месте и в то время, откуда ее якобы угнали.

Уголовное дело о хищении ТС не прекращено, о мошенничестве не возбуждено. И* подан иск в другом регионе.

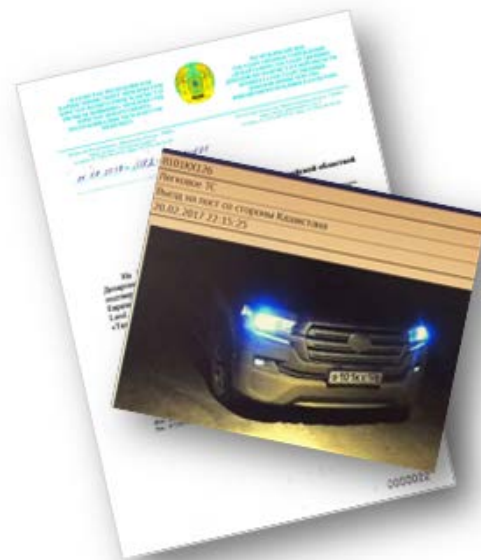
Другой пример:

В декабре 2017 в МВД Республики Татарстан переданы материалы по ОПГ, орудующей в г. Казани для разработки. В марте 2018 те же материалы направлены в ГУЭБиПК МВД России.

Уголовное дело не возбуждено.

13) Организация обучения закрепленных сотрудников полиции, прокуроров и доведение информации до судей о методических рекомендациях по расследованию страхового мошенничества.

Например, донести, что фотографии – являются доказательством мошенничества даже без предоставления машины.



Таким образом, необходимо:

Указанные и иные предложения проработать в рамках межведомственной рабочей группы при ЦБ РФ.

По итогам этой работы подготовить предложения об изменении законодательства, ведомственные нормативные акты.

Отдельно проработать вопрос обеспечения страховщиков информационными ресурсами.



Спасибо за внимание!

Андрей Мозеров
e-mail: mozerov@vsk.ru