

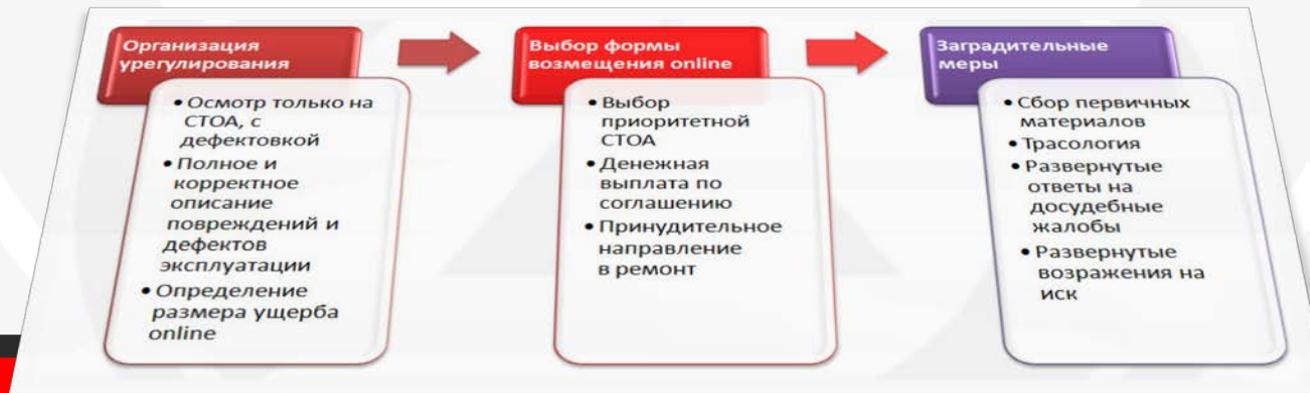


Борьба с мошенничествами в сфере ОСАГО:
задачи и возможности лосс-аджастера

1. Мобильное приложение эксперта vs. Внутренние мошенничества



2. Новый системный подход к урегулированию убытков vs. Внешние мошенничества



- Коммуникации с потерпевшим
- Прием и первичная проверка документов
- Транспортно-трассологическая диагностика ДТП
- Выделение повреждений и дефектов экспертизы
- Определение размера ущерба
- Составление акта осмотра
- Определение размера ущерба
- Запуск процедуры



Лосс-аджастер – локальный подрядчик или участник урегулирования?

Классический подрядчик

- Мотивация только на количество оказанных услуг
- Низкая цена = низкая ответственность
- Высокая чувствительность к подкупу
- Нет собственных технологий и ресурсов для развития

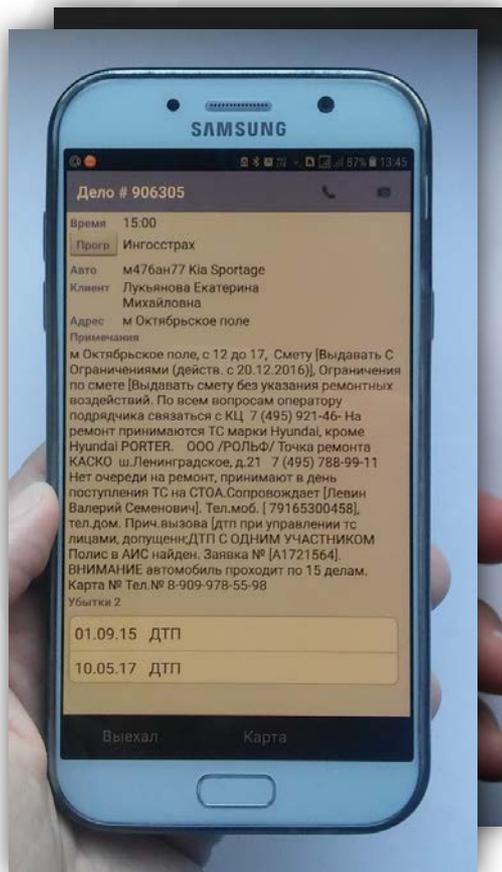
Участник урегулирования

- Мотивация на снижение убыточности
- Ответственность за общий результат
- Собственные anti-fraud технологии
- Драйвер развития сервиса

Противодействие внутреннему мошенничеству



Противодействие внутреннему мошенничеству



Все выезды и осмотры в Дельте выполняются с использованием мобильного терминала эксперта.

Функции терминала:

1. Контроль местоположения и статуса экспертов.
2. Передача нарядов и указаний по обслуживанию.
3. Фото- и видеосъемка автомобиля и документов.
4. Некорректируемая запись координат и времени оформления ДТП / осмотра.
5. Онлайн-передача фото и документов на портал GSD24.ru и в АИС Ингосстраха.
6. Защита от мошенничеств.

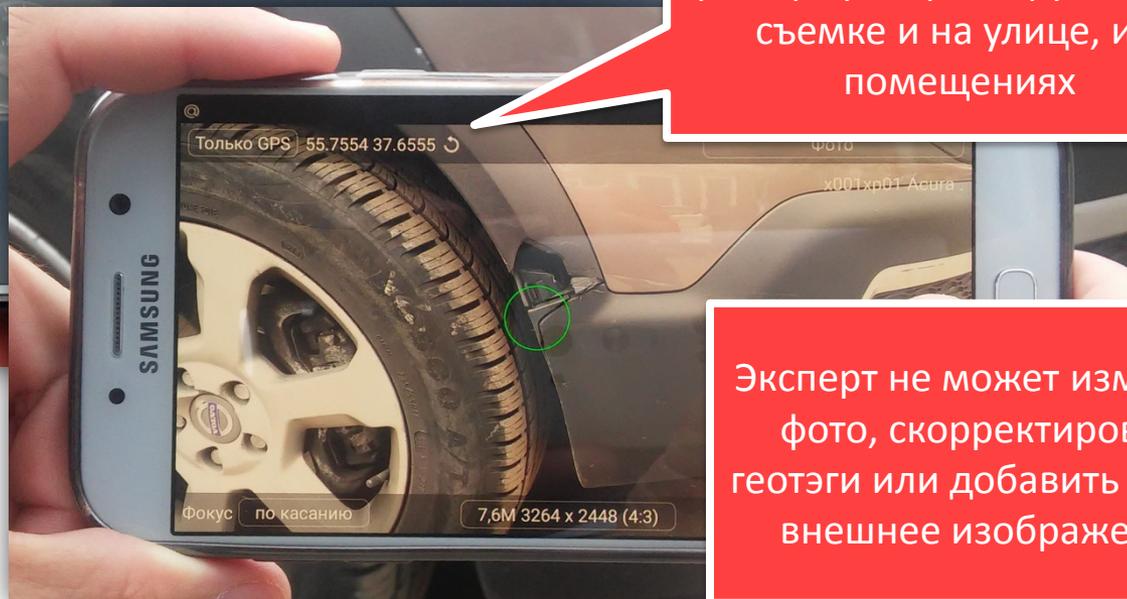
Противодействие внутреннему мошенничеству

Фотосъемка на осмотрах выполняется исключительно программой
мобильного терминала, в которую встроен фото-модуль



Координаты и время каждой
фотографии фиксируются при
съемке и на улице, и в
помещениях

Все фотографии
прямо во время
осмотра передаются на
портал GSD24.ru



Эксперт не может изменить
фото, скорректировать
геотэги или добавить в дело
внешнее изображение

Противодействие внутреннему мошенничеству

С января 2018 г. при осмотре эксперт выполняет не только фотосъемку, но и видеозапись.

Дата	Дело #	Поиск # ~ Карта #	Клиент	Программа
23.01.2018	939324	EEE1011574785 ~	Володин Владимир Михайлович	Ингос-ПВУ-Упр/ Ингос-ПВУ-Упр/ Ингос-Бордара

Документы	Расчет убытка/ремонта	Участники	Примечания
Фото		За рулем: Володин Владимир Михайлович	
Фото документов		Потерпевш: Володин Владимир Михайлович	
Фото с места ДТП		Винник: Перекопайко Денис Олегович	
Видео VIN повреждения		Получатель: Володин Владимир Михайлович	
Калькуляция 7357420			
Пакет док-ов			
Заявление ПВУ			
Извещение ПВУ (Лиц)			
Извещение ПВУ (об, потерп)			
Фото документов			
Акт осмотра			

Видеозаписи содержат некорректируемые данные о месте и времени съемки, точности геопозиционирования и т.д. – так же, как и фотографии

Обзорная видеозапись места ДТП помогает наглядно представить обстоятельства аварии и фиксирует вещную среду ДТП

Единый видеоролик с VIN-кодом и повреждениями – надежная защита от мошенничества с подменой застрахованной машины

Противодействие внутреннему мошенничеству



Сквозной
оперативный
контроль

Документи-
рование всех
действий
эксперта



- Доверие к страховым компаниям
- Типовая позиция потерпевшего «должно хватить на ремонт»
- 100% потерпевших получают предписание – на месте ДТП или в отделе ГАИ
- Антистраховщики в страховом осмотре ТС не участвуют
- После первичного заявления убытка, как правило, поступает жалоба, основанная на «договорном осмотре»
- **Спонтанные** заявления заявляются поврежденными водителями
- **Организованные** заявления подаются агрегаторами
- **Мошенничества** (суду) превышает московскую более, чем в 2 раза
- Доля автомобилей «не вписанных» составляет 15%

I этап

- Полное описание повреждений и дефектов эксплуатации при каждом осмотре ТС
- Обоснование расчета размера ущерба с учетом ранее полученных повреждений

II этап

- Осмотр всех ТС на СТОА
- Диагностика подушек безопасности, трасология

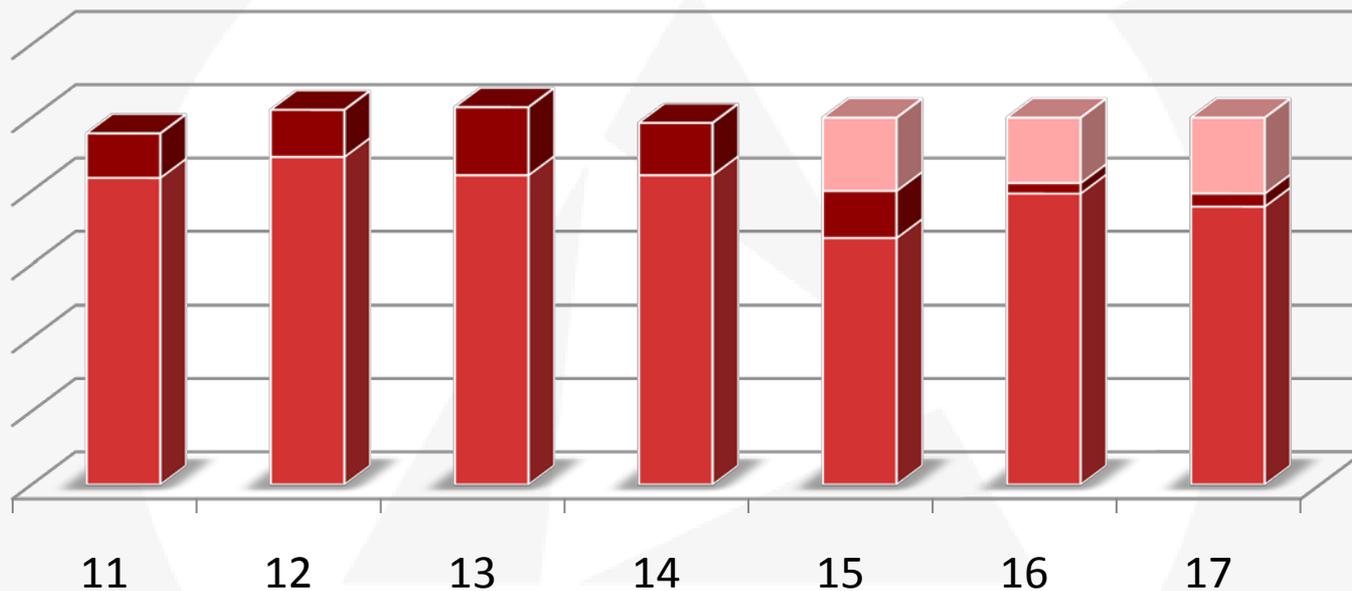
III этап

- Договоры со СТОА для «принудительного» направления на ремонт
- Выбор с потерпевшим формы возмещения online

Профилактика и блокировка внешних мошенничеств: системный подход



Профилактика и блокировка внешних мошенничеств: системный подход



- Осмотры на СТОА
- Машины "не на ходу"
- Сокращение количества обращений



Борьба с мошенничествами в сфере ОСАГО:
успех возможен