

Зетта Страхование
(ранее СК «Цюрих»)

«Кадровая безопасность»

Алексей Пухов
Директор по безопасности
СК «Зетта Страхование»

Конференция «РУБЕЖ»

Москва, 21 марта 2018 г.

ЖЕЛЕЗНЫЕ ГАРАНТИИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

1. Осмотрим ваш автомобиль и выйдем на направление в тот же день
2. Запросим минимальный пакет документов при регистрации страхового случая — как правило, это всего 2 справки
3. Направим с места ДТП сразу на сервис при простых страховых случаях
4. Обеспечим быстрое посещение офиса — как правило, в очереди не более двух человек
5. Решим проблемы с СТО, если срок ремонта автомобиля
6. Ответим на звонок не позднее 7 секунд после приветственного слова автоинформатора
7. Будем держать в курсе вашего дела с помощью СМС-уведомлений или круглосуточного контакт-центра

ЖЕЛЕЗНЫЕ ГАРАНТИИ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ

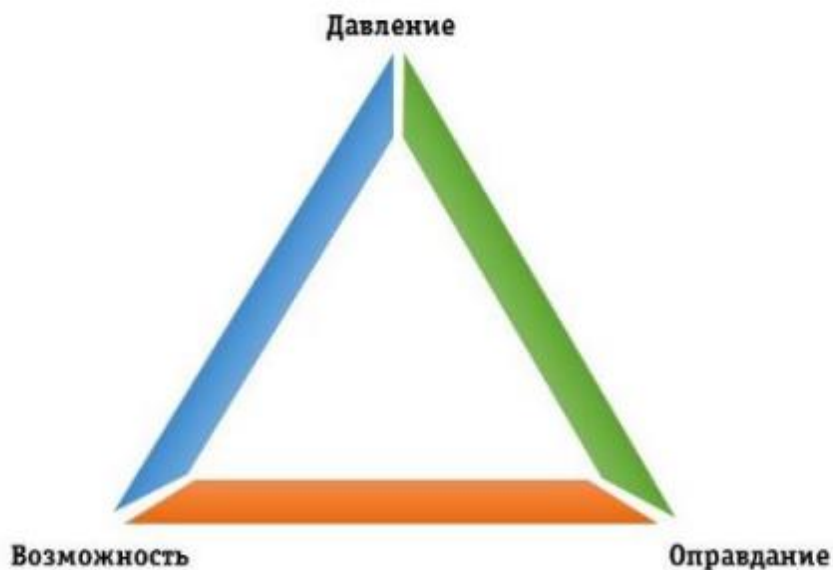
1. Выставим акты выполненных работ точно в срок — каждую неделю для Москвы по ФЛ и ИП
2. Выплатим вознаграждение в течение 5 дней после предоставления акта выполненных работ по ФЛ и ИП с комментариями по их устранимости
3. Ответим по проверке и корректности на нашем ВЭБ-портале страхования в течение 2 рабочих дней
4. Ответим по корректировке и исправлению документов по договорам в течение 3 рабочих дней
5. Оформи договор и оплату или страховую премию в течение 4 рабочих часов с момента подписания документов по договорам в 8 рабочих часов



«Возможность украсть создает вора»

Фрэнсис Бэкон (Британский философ)

Треугольник мошенничества



Статистические данные:

5% - людей никогда не украдут

5% - людей крадут всегда

90% - людей готовы украсть, если будут уверены, что их точно не поймают

Воздействие на каждый элемент треугольника:

1. Оправдание:

- *Разработка внутренних регламентов, направленных на повышение морально-этического поведения сотрудников*
- *Стимулирование вовлеченности сотрудников в деятельность Компании*
- *Неотвратимость наказания*

2. Давление внешних обстоятельств:

- *Проверка через Службу безопасности всех кандидатов на работу*
- *Личное собеседование с сотрудником Службы безопасности при приеме на работу*

3. Возможность

- *Выстраивание системы жесткого контроля*
- 3 • *Аудит и корректировка операционных контролей*

Основные вопросы кадровой безопасности при приеме на работу



- Кого проверять?
- Как проверять?

Существует три основных уровня
проверки кандидата на работу

1. Начальный
2. Средний
3. Высокий

- Подлинность указанных данных об опыте работы
- Наличие судимости
- Состоит или нет на учете в ПНД и НД
- Подлинность диплома об образовании
- Бюро кредитных историй
- Социальные сети
- ФССП России (например исполнительный лист за неуплату мобильной связи или домашнего телефона)

- Тестирование – диагностические процедуры (личностные, проективные, интеллектуальные, профессиональные)
- Психологические тесты (тест Люшера)
- Тестирование на специальных «облачных» программах (www.midot.com), (кандидата, сотрудника, организационные исследования)
- Детектор лжи (полиграф)
- Медицинская комиссия (анализы на содержание наркотических препаратов, психиатр и т.д.)

1. Хищение сотрудником прямого канала продаж денежных средств, полученных **от клиента**
2. Хищение сотрудником агентского канала продаж денежных средств, полученных **от агента**
3. Мошенничество **в отношении Компании** при оформлении договора страхования
4. Мошенничество **в отношении клиента** при оформлении договора страхования
5. Мошенничество **в убытках**



1. Выявление инцидентов
2. Сбор первичных доказательств
3. Организация и проведение необходимых мероприятий (ревизии, аудит)
4. Направление материала в правоохранительные органы
5. Участие в уголовном процессе (контроль за ходом следствия)

1. Анализ и тщательная проверка каждого инцидента по хищению имущества
2. Выявление слабых сторон данного процесса
3. Усиление методов контроля данного процесса
4. Внеплановый внутренний аудит наиболее рискованных процессов

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ALEKSEY.PYKHOV@ZETTAINS.RU

+7(965)159-39-22

