

**ИНГОССТРАХ**  
*Ingosstrakh*

## **БАРЬЕР-2016**

*Страховое мошенничество  
в современной России  
и способы борьбы с ним*

Докладчик:

**Комарова Татьяна Анатольевна**

Начальник управления  
претензионно-исковой работы



# Развитие мошенничества в современной России



- В 1992 году был принят Закон об организации страхового дела, благодаря чему началось открытие частных Страховых компаний.
- Мошенники, используя пробелы в законе, получили возможность реализовывать преступные планы.
- В 1993 г. Правоохранительными органами выявлено 155 преступлений, связанных с мошеннической деятельностью.
- С введением ФЗ «Об ОСАГО» в 2002 году темпы резко возросли, так как мошенники получили возможность получать «быстрые» деньги от Страховых компаний.
- В 2012 году Постановлением Пленума было принято решение производить взыскание штрафов и неустойки по ЗоЗПП в рамках судебных исков по ОСАГО. Впоследствии это привело к возможности мошенникам получать «сверхприбыль», а доля выплат по ОСАГО с признаком мошенничества достигла 10 - 15%.



*В течение всего времени ФЗ «Об ОСАГО» совершенствуется, но мошенники находят все новые и новые варианты трактовки закона в свою пользу для получения личной выгоды.*

# Психология мошенничества (гипотеза Дональда Р. Кресси)

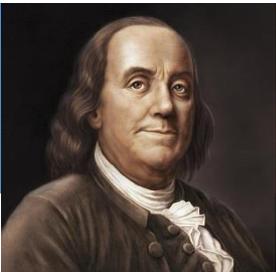


Данный треугольник наглядно визуализирует гипотезу о том, что мошенничество совершается, если совпадают три условия:

- **Давление** внешних обстоятельств;
- **Возможность** совершить и некоторое время скрывать акт мошенничества;
- Способность **оправдать** это действие.

Как можно заметить, к функциям внутреннего контроля относится лишь пресечение возможности совершить злодеяние.

Такие элементы, как давление обстоятельств на человека и то, каким образом он оправдывает свои противоправные поступки, касаются личной жизни и находятся вне компетенции внутреннего контроля. Именно такая позиция свойственна большинству работодателей и позволяет процветать мошенничеству. Вера в то, что заградительные барьеры остановят любого мошенника, не оправдана.



*Если бы мошенники знали все преимущества честности, то они ради выгоды перестали бы мошенничать.*

**Б. Франклин**

# Виды мошенничества в сфере страхования



# Мошенничество, прикрытое правом

Доля судебных выплат в общем объёме выплат по ОСАГО\*

Россия – 10-12%

Отдельные  
субъекты РФ – 5-7%

«Проблемные»  
субъекты РФ - до 40%

## Причины «успешной» работы автоюристов

- Хорошо организованная автоюристами **логистика** позволяет на месте ДТП убеждать потерпевшего обращаться за выплатой к нему, а не к страховщику;
- Направление документов на выплату (первичная документация) **по почте** - 60% от всех убытков, в т.ч. без осмотра страховщиком ТС и полного комплекта документов;
- Злоупотребление правом при обращении потерпевших, **зарегистрированных в других субъектах РФ**. Оформление **временной регистрации** для предъявления иска в нужный суд;
- **Высокая стоимость экспертизы**, проводимой по инициативе потерпевшего. Случаи взыскания судом таких расходов сверх лимита, установленного Законом об ОСАГО;
- Случаи **недобросовестной рекламы** юридических посредников могут свидетельствовать о нарушении законодательства.

# Действия автоюристов, вводящие в заблуждение

Специальная форма



Автомобили со спец. символикой



Использование символики «РСА»  
созвучной Российскому Союзу  
Автостраховщиков



Активная реклама



# Недобросовестная реклама и ее примеры

Мы - юридическая фирма, профессионально занимающаяся оказанием услуг в сфере авто права. Многие автомобилист рано или поздно сталкиваются с проблемой получения страховой выплаты. **Очень часто в страховой компании (СК) отказывают своим клиентам в присме документов, выплате страхового возмещения, либо умышленно занижают его.**

У нас Вы получите подробную информацию о дальнейшем взаимодействии со страховой компанией (имея информация о рейтинге СК, мы поможем вам в выборе наиболее рационального выхода из сложной ситуации); бесплатную юридическую консультацию; бесплатный расчет ущерба стоимости восстановительного ремонта, что поможет вам оценить сумму недоплаты страховой компании и бесплатный расчет утраты товарной стоимости (УТС), которая взыскивается со СК в судебном порядке.

**«Судится дорого?»**

**Мы беремся отсудить ваши деньги без предоплаты.**

**«Нет времени на суды?»**

**«А может мне заплатили все деньги?»**

**Уверяем вас, даже если вам хватило на ремонт, вам все равно на доплатили.**

Если же Вы не хотите ожидать выплаты от страховой компании в течение 30 дней, а также выплаты в судебном порядке в течение 4-5 месяцев, мы можем предложить Вам страховое возмещение в день обращения\*.

Подобная реклама направлена на дискредитацию страховщика, **нарушаются п. 2 ч. 2 и п. 3 ч. 12 статьи 5 ФЗ «О рекламе»:**

- порочит деловую репутацию страховщика;
- содержит несоответствующие действительности сведения о предоставлении дополнительных прав или преимуществ приобретателю покупаемого товара (в связи с размещением рекламных текстов, предлагающих получить выплату больше лимита по Закону об ОСАГО).

**СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ**

Опыт работы - более 9 лет!

## Зачем Мы - Вам нужны:

- ✓ ...Поможем получить страховую выплату в течении 20 рабочих дней
- ✓ ...Взыщем со страховой компании утрату товарной стоимости автомобиля
- ✓ ...Увеличим размер страхового возмещения до 50%

**РАЗНИЦА С РАСЧЕТОМ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ**  
**ДО 200 000 РУБЛЕЙ**

**НЕ РИСКУЙТЕ ОСТАВАТЬСЯ ОДИН НА ОДИН СО СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ!**

# Спорные позиции в судебной практике «Проблемных регионов»

**Заявление исков на незначительные суммы с целью получения сверхдохода**  
Пример: общая сумма взыскания в 30 раз превысила сумму основного требования (828 руб.):

Взыскать с открытого страхового акционерного общества «Ингосстрах» (ИНН 7705042179 ОГРН 1027739362474) в пользу общества с ограниченной ответственностью «АВАРКОМ» (ИНН 3443926100 ОГРН 1133443034735) страховое возмещение в размере **828 руб.**, стоимость экспертизы в размере **10000 руб.**, почтовые расходы на уведомление страховщика об осмотре транспортного средства в сумме **500 руб.**, почтовые расходов на отправку претензии в размере **300 руб.**, а также расходы на оплату услуг представителя в размере **14550 руб.**, судебные издержки в виде почтовых расходов в размере **291 руб.**

**Высокий размер неустойки по Закону об ОСАГО. Увеличение суммы выплат за счёт прочих расходов:**

Взыскать с Ростовского филиала ОСАО «Ингосстрах» в пользу Ахтемьянова В.Ф. в счет возмещения страховой выплаты денежную сумму в размере 35000 рублей, неустойку в размере 62 832 рубля, моральный вред в размере 3000 рублей, штраф в размере 50 416 рублей, судебные расходы в размере 40 525 рублей, а всего денежную сумму в размере 191 773 рубля.

Страховая выплата –  
**35 тыс. руб.**

Всего взыскали –  
**191 тыс. руб.**

Взыскивается в **5,5 раз** больше

# Борьба с мошенничеством – начни с улучшения своей работы



## Проведение детального осмотра и проверки документов

Цель – выявление и пресечение мошенничества на этапе заключения договора.



## Работа с клиентами

Цель – подробное разъяснение причин снижения суммы выплаты или отказа в выплате.



## Сообщение в СМИ о фактах мошенничества

Цель – формирование у общества понимания, что мошеннические действия против СК наказуемы.



## Подготовка возражений в суды и повышение явки

Цель – усиление позиции в суде. Если СК игнорирует претензию, то косвенно признает правомерность требования.



## Безопасность базы данных

Цель – отсутствие возможности использования базы в неправомерных действиях.



## Скоринг, BigData, БСИ

Цель – предварительное определение возможных мошенников.

# Проведение детального осмотра и проверки документов



Совершая обязательный предстраховой осмотр, представитель страховой компании преследует сразу несколько целей:

- Удостовериться в том, что ТС соответствует описанию, данному страхователем.
- Сверка VIN и номера кузова машины с номерами, указанными в ПТС.
- Проверка комплектности автомобиля.
- Фиксация имеющихся повреждений.

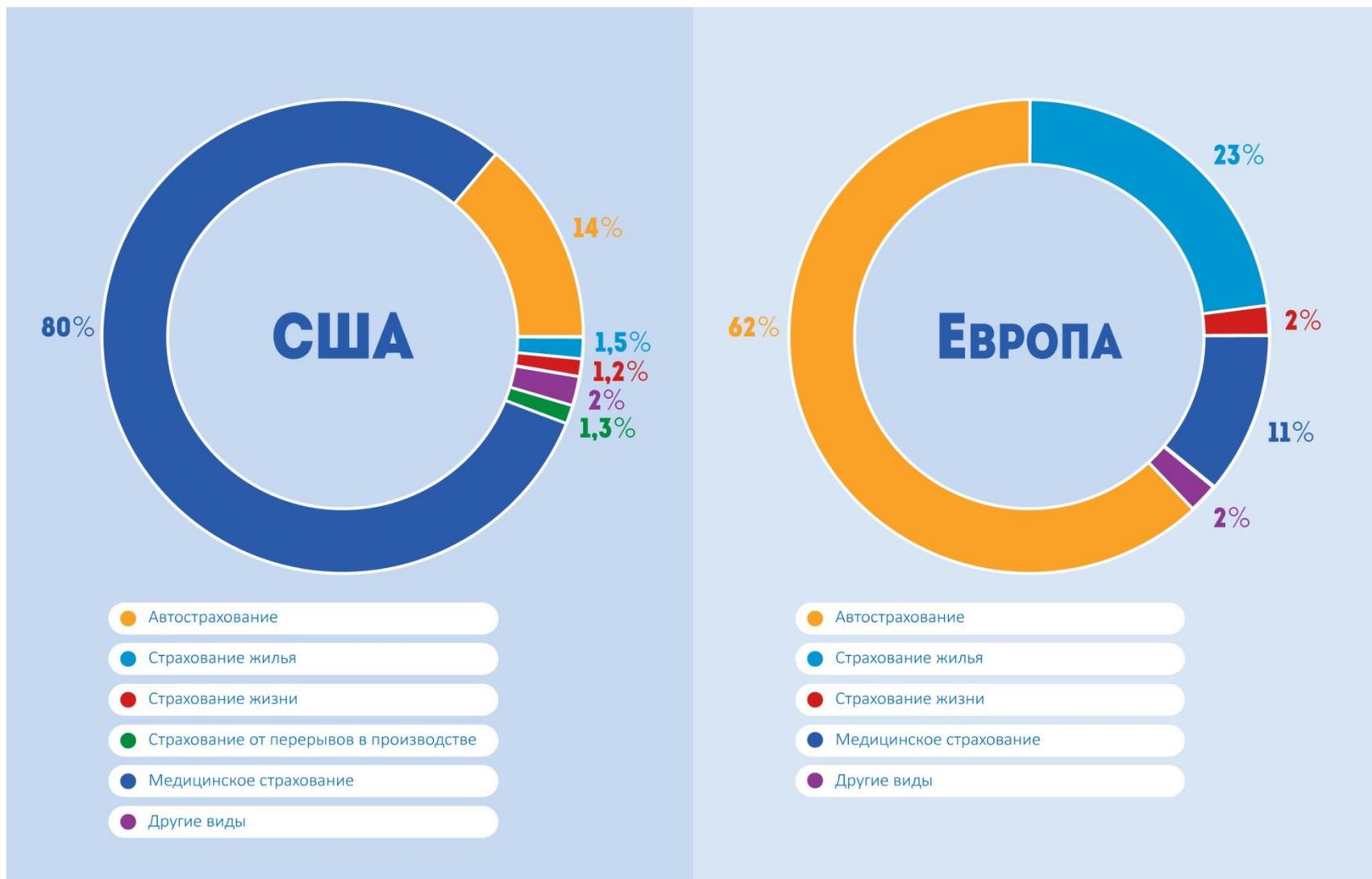
Вышеуказанные действия позволяют идентифицировать объект страхования и исключить возможность мошенничества.

Также необходима детальная проверка документов.

В последнее время проявляется тенденция к увеличению случаев мошенничества в сфере личного страхования – сокрытие данных об имеющихся болезнях происходит по причине отсутствия возможности проведения собственных медицинских обследований СК.

Мошеннические действия в рамках страхования жизни и здоровья могут стать второй проблемой после автострахования в России.

# Структура страхового мошенничества



# Работа с клиентами

Для успешной работы с клиентами необходимо соблюдение нескольких принципов:

- Принцип «комфортной среды»;
- Принцип «безусловного принятия»;
- Принцип «доступности информации».

Для снижения мошеннических действий в страховании особенно важен принцип «доступности информации». Согласно данному принципу клиент должен получать всеобъемлющую информацию по своему делу на простом и понятном ему языке.

**Представитель страховой компании обязан разъяснить клиенту причины снижения суммы выплаты или отказа по его делу**



## Сообщение в СМИ о фактах мошенничества



Взаимодействие страховых компаний со СМИ может повлиять на формирование у общества правильного восприятия законного страхования:

- Страховые компании не преследуют цель обмануть клиента.
- Обман и мошеннические действия против страховых компаний наказуемы.

СМИ должны рассказывать не только о мошеннических действиях в страховании, осуществляемых известными людьми, но и информировать общество о крупных мошеннических действиях и последовавших за ними наказаниях.

В «проблемных» регионах РФ, где замечена активная и местами не законная деятельность автоюристов, необходимо дополнительное информирование граждан.

## Подготовка возражений в суды и повышение явки



Подготовка и направление возражений в суды и явка на судебное заседание – обязательная часть судебной работы.

Отсутствие представителя страховой компании на судебном заседании и не предоставленное возражение по делу приравниваются судами к согласию с заявленными требованиями, чем активно пользуются автоюристы.

В «проблемных» регионах страны имеется практика предъявления повторных исков по тем же основаниям и с заявлением аналогичных требований.

В таких случаях только возражение и явка на судебное заседание могут оказаться решающими в вопросе отказа в иске.

# Безопасность базы данных



Для снижения рисков угрозы хищения базы данных следует применять:

- Строгая аутентификация пользователя и контроль доступа в соответствии с ролевым управлением, регулируемым сотрудником безопасности;
- Шифрование трафика между клиентской рабочей станцией и сервером базы данных;
- Криптографическое преобразование тех данных, которые необходимо защитить (данные страхователей, данные по убытку);
- Аудит критических (в плане безопасности) действий пользователей.

Вышеуказанные меры позволяют:

- Повысить уровень ответственности сотрудников, что может оказаться веским аргументом в пользу отказа от противоправных действий для потенциальных нарушителей.
- Закрывать возможность хищения данных извне.

# Скоринг, BigData, БСИ

Текущие данные по клиентам автострахования

Новые внешние данные по клиентам

Новые внутренние данные по клиентам



Доп. анкеты при продажах и заявлении убытков

Электронные формы документов для возможности анализа



Данные по кредитам клиента по автострахованию

**Гипотеза:** клиент «плохо» платит по кредитам – клиент «зарабатывает» на страховании

**Гипотеза – подтверждена**

Данные по кредитной истории клиентов по КАСКО используются для оценки их потенциальной убыточности ДО заключения договора





## Проблемы

- **Отсутствие контроля** соблюдения законодательства РФ о рекламе.
- **Отсутствие возможности** страховщику участвовать в официальном расследовании.
- **Низкое качество** взаимодействия СК\* с компетентными органами.
- **Низкий уровень** возбуждения уголовных дел по мошенничеству.
- **Отсутствие органа**, оказывающего содействие в раскрытии мошенничества в сфере страхования.



## Рекомендации

- Рекомендовать Управлению Федеральной антимонопольной службы принять меры по проверке **соблюдения законодательства РФ о рекламе**.
- Компетентным органам содействовать СК в выявлении фактов фиктивных ДТП, оформляемых по «европротоколу», и других видов **страхового мошенничества** в целях привлечения виновных к административной и уголовной ответственности.
- Не допускать разглашение **персональных данных граждан**, попавших в ДТП.
- Рассмотреть возможность оперативно предоставлять по запросу страховой компании **административных материалов** о ДТП, а также видеоматериалов (в том числе с городских камер).
- **Продолжить развитие** онлайн-страхования, создать онлайн-приложения для продавцов и клиентов (сведения об объекте страхования и договоре должны попадать в базу данных в день заключения договора).
- При судебном рассмотрении страховых споров судам обращать внимание на **добросовестность** исполнения сторонами страхового договора своих обязательств, на **соразмерность** заявляемых требований.
- **Усилить службу расследований** СК с целью более качественного выявления мошеннических действий.
- Проводить пропаганду в СМИ, **изменить отношение** общества к СК.
- **Подробно разъяснять** клиентам позицию СК по делу, **своевременно информировать** о состоянии дела.

**СПАСИБО**  
ЗА ВНИМАНИЕ!