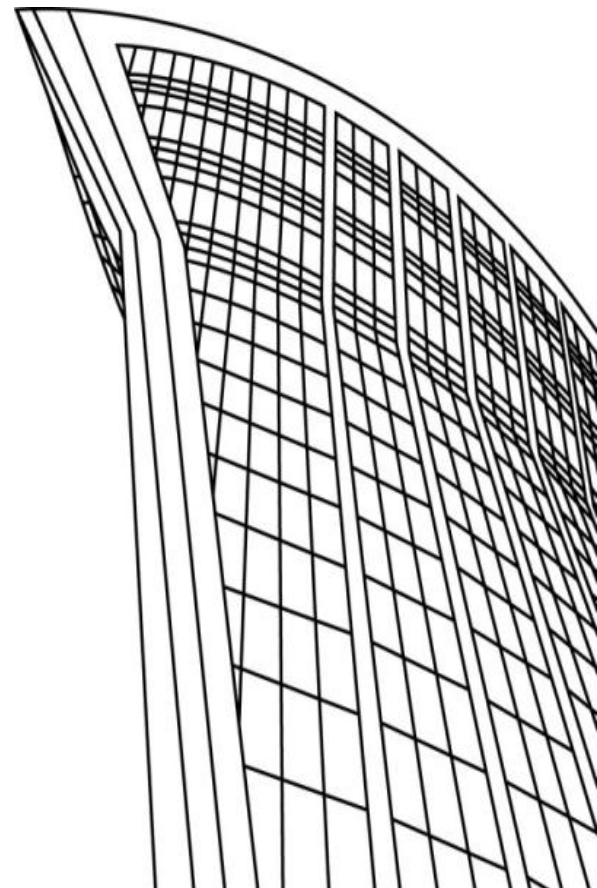


«Мошенничество» и судебная практика в личном страховании

Александр Козин, к.ю.н.,
Директор по правовым вопросам
Москва, 23 мая 2019 года



Предпосылки



Создан «класс страховых юристов»



Существенный рост рынка на протяжении последних лет



Большой потенциальный объем требований



Разнонаправленная судебная практика



«Падение маржинальности исков по моторному страхованию»



Специфика страхования

ЧТО ЕСТЬ «МОШЕННИЧЕСТВО» В СТРАХОВАНИИ



Большое количество дел
с участием «представителей»



Использование
недобросовестных практик
(подделки документов и пр.)



Право граждан на судебную
защиту



Незначительное количество
уголовных дел



В личном страховании редко «выкупаются» требования
к страховщикам... **на данный момент**

ЧТО ЕСТЬ «МОШЕННИЧЕСТВО» В СТРАХОВАНИИ



СИТУАЦИОННОЕ («БЫТОВОЕ») МОШЕННИЧЕСТВО

- Использование недобросовестных практик в конкретном деле — в моменте



ОРГАНИЗОВАННОЕ «МОШЕННИЧЕСТВО»

- Использование разнородной судебной практики;
- Использование пробелов в продуктах и/или процессах страховщика



НАМЕРЕННОЕ МОШЕННИЧЕСТВО

- Заведомо недобросовестное поведение, зачастую, с предварительной подготовкой



ПОЛИСНЫЕ УСЛОВИЯ

- Прозрачность условий страхования (получение инвестиционного дохода);
- Валютные оговорки;
- Отложенное вступление в силу по отдельным рискам;
- Использование полисов – оферт, электронное страхование
- Отсроченная выплата



ПРОЦЕССЫ

- Типизация процессов = меньше внимания к деталям;
- Несоблюдение сроков – дорогое удовольствие;
- Взаимодействие с банками-партнерами (расторжение в период охлаждения; сбор документов по страховым случаям и пр.)



УЧЕТ ТЕНДЕНЦИЙ ПРАВОО ПРИМЕНЕНИЯ

- Возврат части премии при досрочном погашении кредита;
- Права наследников;
- Причина - следствие;
- Установление факта инвалидности за пределами срока страхования

ВНУТРЕННИЕ ПРОЦЕССЫ

- Продукты с учетом «клиентского пути»: упрощение, корректность формулировок, минимум «традиционных» исключений из покрытия
- Участие в процессе согласования выплат, разборе жалоб;
- Контроль за исками;
- При спорных ситуациях – решение в пользу клиента

ВНЕШНЕЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

- Активное участие в судебных делах
- Взаимодействие с правоохранителями
- Привлечение медиков к нестандартным ситуациям (назначение экспертиз)
- Взаимодействие с банками-партнерами

DISRUPT

- Государственные сервисы: реестр записей актов гражданского состояния; государственный реестр инвалидов; фонды ОМС и др.
- Обмен практиками и информацией («страховая история»)
- Решение вопроса с запросом персональных данных специальной категории

Нужно защищать информацию и беречь кадры