



# **Служба расследований страховых случаев как один из ключевых элементов безопасности страховой компании**



1. Кто сегодня в страховых компаниях занимается противодействием страховому мошенничеству, какие подразделения, кто работает в этих подразделениях, какая у этих людей профессиональная подготовка и опыт, что они должны делать?
2. Как должен быть организован бизнес процесс согласование условий страхования, правил, продуктов? Как должны быть построены процессы выявления признаков (индикаторов) страхового мошенничества?
3. Кто должен определять признаки страхового мошенничества, как часто они должны пересматриваться? На каких этапах страхования должны выявляться признаки страхового мошенничества и кем? Кому должны передаваться выявленные признаки страхового мошенничества и какие подразделения должны их рассматривать?
4. Как должно быть организовано страховое расследование, какие действия должны производить специалисты при выявление конкретных признаков? Какие сроки должны быть установлены для расследования и определения КРІ специалистов подразделений расследования, какие критерии оценки деятельности должны быть установлены для специалистов расследования?
5. Как должно быть построено взаимодействие между службами расследования и службами безопасности компани.

Эти и другие вопросы сегодня во многих страховых компаниях либо не решены, либо упрощены, либо все скинуто на плечи службы безопасности.



## Сравнительный анализ служб расследования и безопасности

Служба расследования страховых случаев	Служба безопасности
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Находиться в составе подразделения УУ и подчиняется руководителю отвечающему в компании за УУ.</li><li>2. Задачи :</li><li>3. расследования страхового случая ( доказывание, что заявленное событие переходит в разряд страхового случая по простым событиям проверку документов и доказательств может производить клиентские подразделения УУ);</li><li>4. организация и проведение мероприятий направленных на выявление признаков и фактов страхового мошенничества;<ol style="list-style-type: none"><li>1) проверка документов и сбор информации по страховому событию, проведение необходимых мероприятий по проверки страхового случая в зависимости от имеющихся признаков страхового мошенничества;</li><li>-</li></ol></li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прямое подчинение руководителю компании, самостоятельное подразделение .</li><li>2. Задачи:<ul style="list-style-type: none"><li>- защита корпоративных интересов компании;</li><li>- разработка и осуществление профилактических мероприятий по защите финансовых и других операций компании;</li><li>- обеспечение охраны помещений и материальных ценностей компании;</li><li>- сопровождение перевозок денежных средств и материальных ценностей;</li><li>- обеспечение внутреннего режима (распорядка) работы компании и режима ограниченного доступа в помещения компании<ul style="list-style-type: none"><li>- сбор, накопление, анализ и автоматизированный учет информации по вопросам обеспечения комплексной безопасности подразделений и представительств компании;</li><li>- выявление внутреннего мошенничества со стороны сотрудников и посредников, внешнего мошенничества со стороны вендоров.</li></ul></li></ul></li></ol>

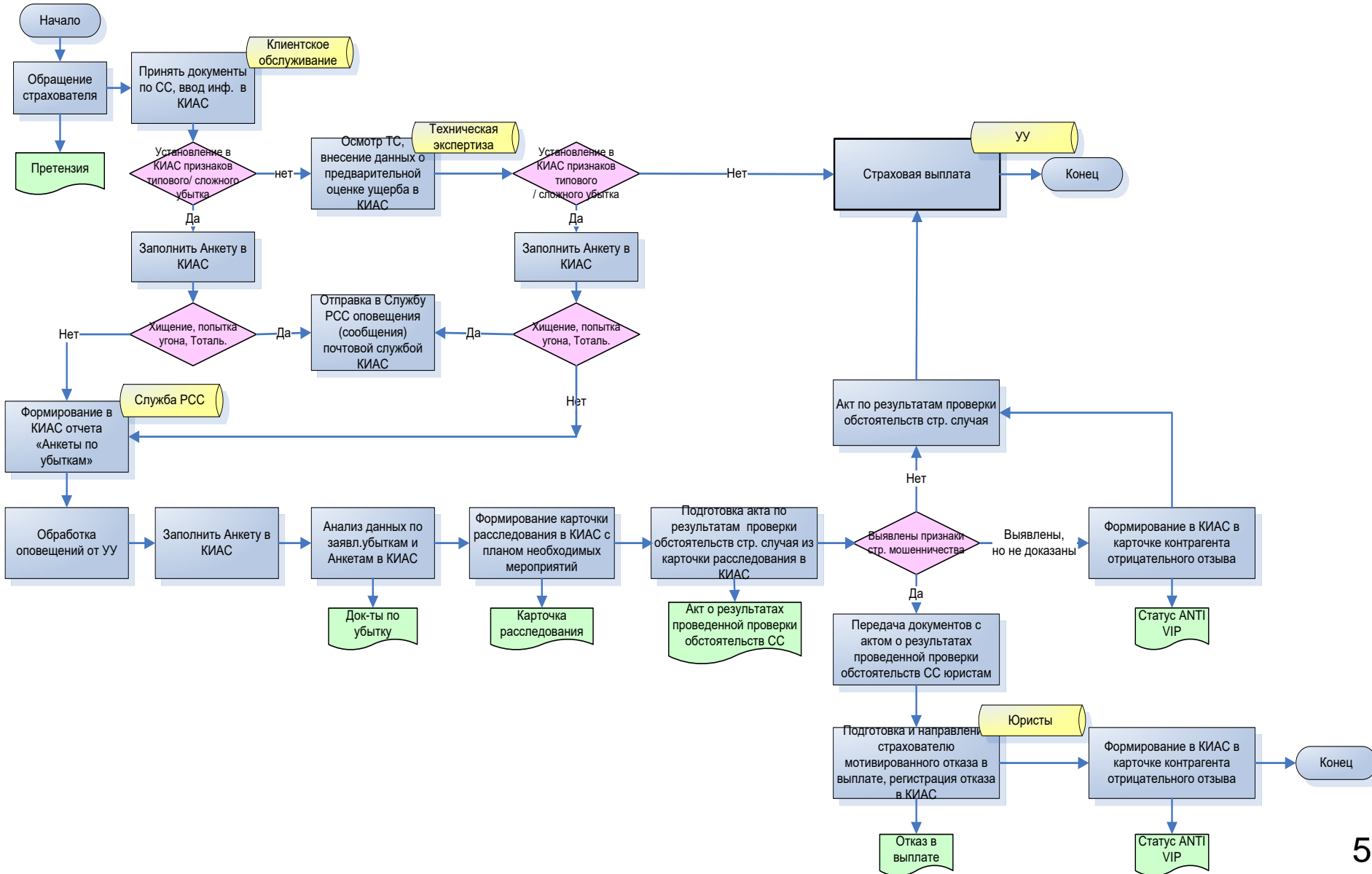


5. организация и проведение независимых экспертиз при проверке страхового события;  
1) проверка соблюдения страхователями условий договора страхования (при заключении, в течение действия договора, при возникновении страхового случая);
6. взаимодействие со службой безопасности компании при выявлении признаков страхового мошенничества со стороны посредников и штатных сотрудников компании.

- управление системой информационной безопасности компании;
- обеспечение кадровой безопасности компании;
- взаимодействие с правоохранительными органами и соответствующими службами безопасности в целях защиты интересов организации.



# Место службы расследований страховых случаев в структуре УУ (бизнес процесс)





## Примерная структура службы





## Пример признаков страхового мошенничества

### Типовая форма анкеты убытка к страховым продуктам АВТОКАСКО и ОСАГО

п.п.	Признаки, по которым дело автоматически передается в СРСС (КАСКО, «УЩЕРБ»)	баллы
1.	Общее кол-во поврежденных элементов кузова автомобиля составляет более 50 % или изначально заявлена «конструктивная гибель» (за исключением случаев с признаками «суброгации» или «регресса»).	10
2.	Заявленная сумма страхового возмещения более 400 000 руб. (за исключением случаев с признаками «суброгации» или «регресса»).	10
3.	Отсутствие в информационной системе компании, данных по полису и/или страховой премии, а также обращение по полису, имеющего явные признаки подделки.	10
4.	Документы предоставлены представителем вне региона ДТП и региона страхования	10
5.	Рапорт аварийного комиссара о несоответствии заявленных повреждений с обстоятельствами события и/или информации о попытке договориться с экспертом о внесении поправок и/или изменений в результативную часть рапорта специалиста, о явных признаках мошенничества со стороны страхователя, в отношении компании.	10
6.	ТС потерпевшего не предоставлено на осмотр (есть ОНЭ/продано/отремонтировано/утилизировано) и получен отказ предоставить на осмотр ТС виновника	10
7.	Европротокол с ущербом свыше 200 тыс.	8
8.	Событие произошло в течение 10 – ти дней с начала действия полиса (не относится к новым ТС, и/или к пролонгированным договорам), либо за 10 дней до окончания действия договора, за исключением случаев: с признаками «суброгации» или «регресса», с повреждением элементов остекления (зеркала, фары, лобовые стекла и т.д.), обращения без справок.	8
9.	Объект или субъект (потерпевшая/виновная сторона) находятся в «черном» списке	10
10.	Одинокое ДТП: с наездом на препятствие (столб, бордюр и т.д.), со съездом в кювет или опрокидыванием, или с последующим возгоранием. При этом повреждено более 4-х кузовных элементов.	8
11.	Возгорание автомобиля в результате пожара или поджога	10



12.	Угон или хищение автомобиля, за исключением случаев возбуждения уголовного дела по ст.159 в отношении клиента.	10
13.	Служебная записка от специалиста ПУУ, за подписью Директора ДУУ, о необходимости проведения расследования по заявленному событию, с обоснованием причин и краткой характеристикой события.	10
14.	Хищение (повреждение) частей ТС и/или оборудования ТС при ПДТЛ, при этом сумма заявленного страхового возмещения более 250 000 руб.	7
15.	По данному полису уже были заявлены убытки, 3 (три) и более, за исключением случаев: с признаками «суброгации», в случае повреждения приборов освещения, остекления кузова, зеркальных элементов	5
16.	Несоответствие данных о времени, дате и месте происшествия, полученных от диспетчера контакт-центра (информационной базы), из заявления о событии, с данными из документов и справок, предоставленных из компетентных органов.	5
17.	При значительном повреждении кузова (разрушено или уничтожено более 4-х кузовных элементов), за исключением случаев с признаками «суброгации»;	3





# Типовой план мероприятий по проведению проверки страхового случая - ПОЖАР

№ п/п	Проводимые мероприятия	Отметка о выполнении
1	Проверка документов, составленных при заключении договора страхования	
2	Выезд на место пожара ( проверка места пожара, опрос свидетелей. выяснение обстоятельств даты и времени возгорания, фотографирование объекта пожара).	
3	Осмотр поврежденного имущества, составления Акта осмотра( проверка соответствия поврежденного имущества принятому на страхование).	
4	Опрос страхователя ( выяснение обстоятельств и причин возгорания, условий хранения имущества).	
5	Запрос административных материалов из соответствующих органов при наличии сомнений.	
6	Установление компетентных органов, выезжающих на место пожара (получение необходимой информации).	
7	Изучение личности страхователя, установление её на причастность к другим правонарушениям, получение оперативной информации.	
8	Проверка правообладающих документов у страхователя на сгоревшее имущество ( проверка документов на фальсификацию).	
9	Установление наличия предписаний, выданных органами пожарного надзора ( выяснения условий хранения имущества). Соблюдение условий пожарной безопасности.	
10	Проверка сгоревшего имущества на участие в двойном страховании(запросы в 10 крупнейших страховых компаний или в БСИ).	
11	Выявление причины пожара (назначение необходимых пожарно-технических экспертиз и прочие исследования).	
12	Получение объяснений от НЭ по причине возгорания и обстоятельствам пожара.	
13	Подготовка отчета по результатам проведённых мероприятий	



# Типовой план мероприятий при проверке страхового случая по КАСКО/ОСАГО

№ П/П	Проводимые мероприятия	Кол-во часов
1.	Анализ информации, содержащейся в заявлении о страховом случае, в приложенных документах клиента и предоставленных документах (справках) из компетентных органов (проверяются: дата, время, адрес места события, участники события, повреждения)	1
2.	Анализ информации, содержащейся в договоре страхования (срок действия полиса, принятые на страхование риски, уплата взносов, информация об объекте страхования, предстраховые документы, ограничения по условиям договора (полиса))	1
3.	Анализ информации, содержащейся в отчете службы аварийных комиссаров и фото/видео отчета к нему, служебной записки. Проведение проверки на соответствие информации по договору страхования и документов ГИБДД (ПТС, СТС и т.д.)	1
4.	Опрос аварийного комиссара: по особенностям события, поведения участников события, наличие сомнений аваркома в полученных повреждениях ТС.	1
5.	Анализ информации, содержащейся в акте осмотра ТС и/или доп. оборудования, а также выводов эксперта (соответствие заявленных, полученных, имеющихся повреждений фактическому событию). При необходимости.	1
6.	Опрос эксперта (при необходимости)	1
7	Опрос клиента об обстоятельствах события и подтверждения его действительности (при необходимости)	до 2
8	Запрос административных материалов в правоохранительных органах (при наличии сомнений в событии).	1
9	Дополнительный осмотр места события (выезд на место события) специалистами урегулирования убытков с привлечением сотрудников НЭО и службы безопасности, при наличии сомнений в факте события и/или при значительных повреждениях объекта. Проводится по требованию службы безопасности.	4
10	Дополнительный осмотр ТС клиента и остальных участников события (при ДТП), для выявления особенностей заявленных и/или полученных повреждений и их соответствие обстоятельствам события. Проводится сотрудниками УУ, при непосредственном участии специалистов НЭО и службы безопасности	4

11	Назначение и проведение трасологической и иных экспертиз подтверждающих обстоятельства происшествия при наличии сомнений .	До 3-х дней
12	Назначение и проведение экспертиз исследования документов, при сомнении в подлинности бланка полиса	До 3-х дней
13	Опрос второго (третьего) участника события (при ДТП), при наличии сомнений и/или явных противоречий в ранее полученной информации. При необходимости	до 2
14	Подготовка запроса, получение и анализ полученной информации по страхователю или ТС, в других страховых компаниях, на предмет двойного страхования (при наличии таких признаков).	1
15	Подготовка запроса, получение и анализ информации в ИБД РСА «СПЕКТР» (при наличии признаков сомнений по ТС и/или водителям).	1
16	Подготовка запросов, получение и анализ информации из компетентных органов (лечебных учреждений, дорожных или коммунальных служб). При наличии сомнений или признаков несоответствия.	1
17	Подготовка отчета по результатам проведенных мероприятий (оценка наличия/отсутствия признаков мошенничества)	1
18	При явных признаках мошенничества в отношении компании, анализ собранных материалов и проведение разъяснительной беседы со страхователем (клиентом) по вопросу отказа от убытка. В случае отказа страхователя (клиента) о написания заявления об аннулировании убытка, направление материалов в правоохранительные органы.	2
19	Подготовка и согласование дальнейших мероприятий, необходимых для принятия окончательного решения по заявленному событию.	1
20	Коллегиальное согласование выплаты (заинтересованные подразделения) в случае явной перспективы наложения дополнительных штрафных санкций со стороны надзирающих и/или судебных органов.	1
	Проведение мероприятий начинается с момента получения информации по признакам мошенничества.	
	Срок рассмотрения поставленной задачи «провести расследование» не более <b>5-ти</b> рабочих дней с момента постановки задачи.	
	<b>Не более 5-ти рабочих дней плюс дополнительно 5 дней (при необходимости)</b>	27

# Критерии оценки работы службы СРСС

2015	Предотвращенный ущерб и возврат денежных и материальных средств	Количество рассмотренных событий за отчетный период		Количество выездов на место СС сотрудников СРСС в отчетный период, в разбивке по регионам
Отчетный период	Количество отказов страхователей от заявленных убытков (с участием службы СРСС)		Количество назначенных тех. экспертов по инициативе СРСС	Всего
	Общая сумма заявленных отказов страхователей от претензий к компании (с участием СРСС)	ОСАГО	Количество обращений сотрудников СРСС в правоохранительные органы по вопросам расследования СС	г.Москва
	Количество частичных отказов страхователей (неполная сумма, с участием СРСС)	ДСАГО	Количество встреч и взятых объяснений сотрудниками СРСС со страхователей при проведении расследований	М.О.
	Общая сумма частичных отказов страхователей от претензий к компании (с участием СРСС).	ДТП (КАСКО)	Количество дел по которым сотрудниками СРСС было инициировано продление сроков урегулирования страховых событий	Россия
		Всего	Повреждение имущества (ИФЛ или ИЮЛ)	
		ОСАГО	Пожар( имущество)	
		ДСАГО	НС (травмы и болезни)	
		ДТП (КАСКО)	ДМС	
		Пожар (КАСКО)		
		ПДТЛ (КАСКО)		
		Угон (КАСКО)		
		Стихийные бедствия (КАСКО)		
		Программа "Переход"		
		Повреждение имущества (ИФЛ или ИЮЛ)		
		Пожар( имущество)		
		НС (травмы и болезни)		
		ДМС		



## Норматив рассмотрения выплатных дел на 1 сотрудника СРСС в месяц, задействованного в процессе

<b>Вид убытка</b>	<b>Количество</b>
Угоны	10
КАСКО (>250), ДСАГО, Зеленая карта	25
Имущество + Ответственность, Грузы + ответственность	5
ВЗР+НС+ДМС	6
Поддельный БСО	28
Нет полиса, нет оплаты	300