На вопросы портала «Википедия страхования» о противодействии мошенничеству отвечает административный директор СК «МАКС» Виктор Алексеев.

– Виктор Владимирович, каков процент мошеннических страховых случаев в вашей компании?

– Вопрос, на мой взгляд, не совсем корректен в силу того, что только суд может признать мошенническими действия страхователя, мы же можем только выявлять признаки мошенничества. Отмечу, что в РФ судебная практика в отношении страхового мошенничества отсутствует, это связано с проблемой статьи 159 УК, не применяющей выделенного состава «страховое мошенничество» и возможного уголовного наказания на стадии приготовления к покушению на мошенничество.

Согласно ранее опубликованным данным, мы не можем говорить о точных процентах, четком количестве потенциально мошеннических действий в общем числе урегулированных страховых случаев. Например, используя новые технологии, связанные со специальным анализом, выявляются случаи, когда мы постфактум выявили мошенничества ценой в несколько миллионов, по которым уже произведены выплаты.

Поэтому предлагаю говорить только о реально выявленных признаках мошенничества, по которым мы либо отказали в выплате, либо сам страхователь отказался от выплаты, оформив соответствующее заявление о том, что он никаких претензий в части, касающейся страховых выплат, к СК «МАКС» не имеет. Объем крупных заявленных страховых событий, находящихся в настоящее время на рассмотрении и при этом имеющих признаки фальсификации либо самого факта наступления, либо обстоятельств наступления события, составляет не менее 100 млн рублей. В основном мы фиксируем такие события в имущественных видах страхования.

Если же говорить о повседневной работе, то только по автострахованию ежемесячно службой страховых расследований вскрываются факты фальсификации с последующим отказом в выплате страхового возмещения не менее чем на 2 млн руб.

В большей части таких случаев мы ставим потенциального мошенника перед выбором – либо он, выслушав наши аргументы и поняв, что планируемая им афера раскрыта, отказывается от страхового возмещения, либо он в перспективе садится в тюрьму. В большинстве случаев попадаются разумные люди.

Профессиональные мошенники становятся, во-первых, год от года грамотнее, во-вторых, они ориентируют свои усилия на страховые компании, которые не имеют серьезных служб безопасности, занимающихся страховыми расследованиями. Мы традиционно уделяем этому повышенное внимание, поэтому процент раскрываемости у нас оправданно снижается.

Мошенничество бывает профессиональным, целенаправленным, а бывает вынужденным, когда обычный гражданин нарушает правила страхования, что грозит ему отказом в выплате страхового возмещения – в этом случае он начинает фальсифицировать документы самостоятельно либо вместе с сотрудниками ГИБДД, как правило, для того, чтобы все-таки получить страховое возмещение. При этом он должен помнить, что закон его действия трактует как мошенничество, несмотря на то что в этом деле он не профессионал.

– Какой вид мошенничества наиболее часто встречается в вашей страховой компании?

– На первом месте – страхование уже поврежденного имущества, на втором – фальсификация страхового события либо каких-то обстоятельств, связанных со страховым событием.

– Какой вид мошенничества сложнее выявить? В чем заключается сложность?

– Сложнее выявить фальсификацию, потому что фальсификация готовится предметно

(например, фальсификация угона – автомобиль добровольно передается третьему лицу и после этого заявляется в угон в правоохранительные органы, и нам в страховую компанию все представляется как настоящий угон. Или взять, к примеру, фальсификацию пожара – когда уничтожается неликвид или только часть застрахованного имущества, а страхователем представляется, что якобы уничтожено все). За годы работы мы научились эти события оценивать и вскрывать факты манипуляций.

– Как часто вы отходите от типовых программ расследования?

– На самом деле существуют типовые формы расследования, безусловно, без этого нельзя. Вновь приходящие сотрудники проходят обучение на основе инструкций о порядке действий. Но каждое событие индивидуально – применяется свой план действий к событию, поэтому ценятся сотрудники, проявляющие инициативу, творчество.

– Обращаетесь ли вы к помощи независимых специалистов для помощи в расследовании?

– Мы пользуемся услугами вспомогательных специалистов, на аутсорсинг расследования не передаем. Привлекаются только независимые эксперты – это могут быть специалисты по расследованию причин пожара, почерковеды, специалисты банковской деятельности (при признаках страхового события с хищением наличности из банкоматов). Есть специфические исследования, например связанные с морскими течениями и т.д.

– Какая причина чаще всего не позволяет обоснованно отказать в выплате?

– В подавляющем большинстве случаев, если признаки мошенничества установлены, но при этом их невозможно документально доказать, то страховщики идут по пути поиска других оснований для отказа, как правило, связанных с нарушением правил страхования.

Проблема документального доказательства мошенничества – очень серьезная. Во многих западных странах служба расследований имеет равные права и возможности с правоохранительными органами в части, касающейся ведения оперативной деятельности – проведения опросов, использования технических средств, что в России категорически запрещено. Поэтому одна из причин сложности в доказывании мошенничества – это отсутствие официальных возможностей для проведения настоящих расследований.

– Насколько эффективно взаимодействие с полицией при расследовании страховых случаев? С какими трудностями приходится сталкиваться при взаимодействии?

– Спасение утопающих – дело рук самих утопающих. В подавляющем большинстве случаев мы своими силами проводим поиск и документирование доказательств, а в полицию передаем материалы, доказывающие наличие состава преступления в действиях мошенника.

Полиция используется как некое средство устрашения. Когда материалы уже в правоохранительных органах, гражданин понимает тяжесть последствий и обычно пишет отказ от претензий в части, касающейся страховых выплат, к СК «МАКС».

Мастер-класс « Оперативная деятельность служб безопасности. Расследование реальных случаев мошенничества »

Источник: www.wiki-ins.ru, 12.01.12