



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



**Направления совершенствования  
практик противодействия  
мошенничеству в сфере страхования в  
Российской Федерации**

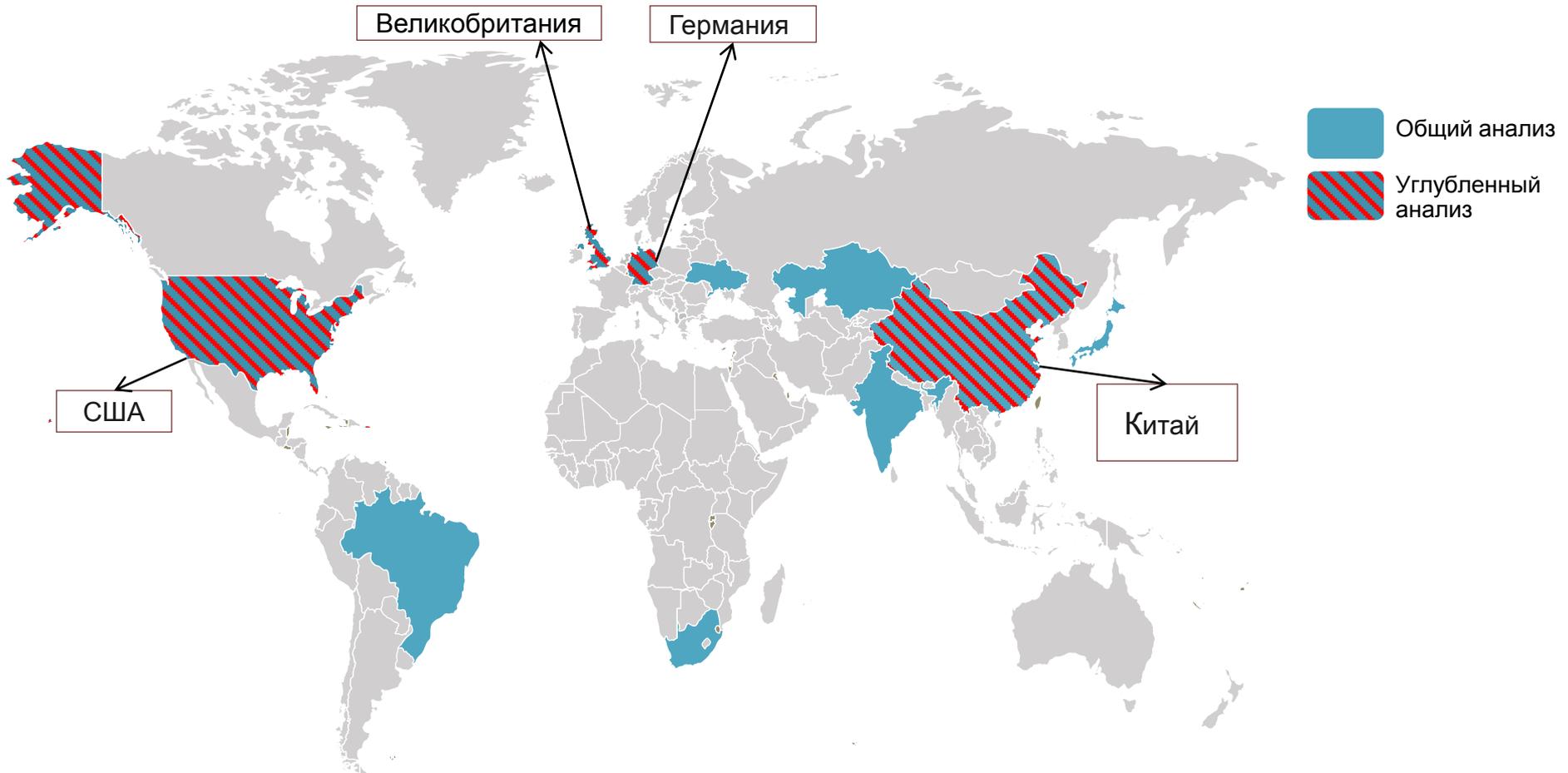
Департамент страхового рынка

21.05.2018

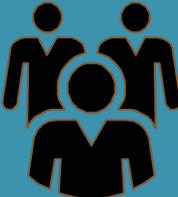
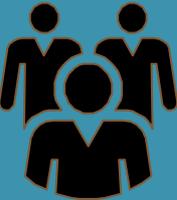
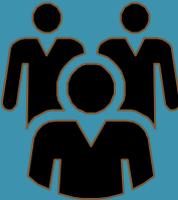
## Исследованный международный опыт противодействия страховому мошенничеству

### Критерии отбора объектов исследования:

1. соответствие рынку РФ по показателям уровня социально-экономического развития
2. соответствие Основным принципам страхования Международной ассоциации страховых надзоров (ОПС 21 «Меры противодействия мошенничеству в страховании»)



## Обзор системы противодействия мошенничеству\*

	 США	 Великобритания	 Германия	 КНР
	Активное противодействие мошенничеству осуществляется на всех уровнях	Главная роль в противодействии мошенничеству отведена профессиональным сообществам	Борьба со страховым мошенничеством ведется преимущественно на уровне отдельных страховщиков и их объединений	Противодействие страховому мошенничеству осуществляется «сверху»
<b>Меры на уровне государства</b>				
<b>Меры на уровне проф. объединений</b>				
<b>Меры на уровне отдельных страховщиков</b>				

\* - Размер изображения соответствует уровню вовлечения игрока рынка в процесс противодействия мошенничеству

## Сравнительный анализ мер в разных странах

	 США	 Великобритания	 Германия	 КНР
<b>Закрепленные полномочия регулятора / обязанности страховщиков</b>		Регулятор имеет полномочия по надзору за финансовой устойчивостью страховщиков и противодействию экономическим преступлениям	Регулятор имеет полномочия по надзору за финансовой устойчивостью страховщиков	Регулятор выпускает рекомендации, которые в силу особенностей ведения бизнеса, воспринимаются как обязанности
<b>Законодательство, направленное на снижение уровня мошенничества</b>				
<b>Обмен информацией</b>				
<b>Взаимодействие с органами власти</b>				
<b>Информационная кампания</b>				
<b>Образовательные инициативы</b>				

## Предложения по противодействию страховому мошенничеству (1)



### Цель концепции: Снижение уровня мошенничества в страховании

Направление	Повышение уровня организации системы ПСМ страховых организаций
<b>Основание по ОПС</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 21.0.7 ОПС: надзорные органы должны контролировать, внедрены ли страховщиками достаточные и эффективные принципы, процедуры и механизмы контроля для сдерживания, предотвращения и обнаружения мошенничества в страховании, а также меры по информированию о случаях страхового мошенничества и по борьбе с ним</li> <li>— 21.2 ОПС: надзорный орган должен регулярно оценивать потенциальные риски мошенничества в сфере страхования и требовать, чтобы страховщики и посредники принимали эффективные меры для устранения этих рисков.</li> <li>— 21.4 ОПС: надзорные органы должны регулярно анализировать эффективность мер, используемых страховщиками, для сдерживания, предотвращения и обнаружения мошенничества в страховании, а также мер по информированию о страховом мошенничестве и по борьбе с ним.</li> <li>— 21.3.1 ОПС надзорный орган должен сформулировать требования по борьбе с мошенничеством в виде правил, инструкций и других документов или механизмов, которые устанавливают обязательные для исполнения требования и санкции за их несоблюдение.</li> </ul>
<b>Международная практика</b>	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;">  </div> <div> <p>Обязанность страховщиков осуществлять ПСМ закреплены на законодательном уровне, в частности, в исследуемых штатах Калифорния и Флорида.</p> </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;">  </div> <div> <p>Регулятор предписывает страховщикам создавать внутренние штатные команды, занимающиеся расследованием случаев страхового мошенничества и проверкой контрагентов-партнеров страховщика</p> </div> </div> </div>
<b>Задачи</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Закрепление понятия «противодействие мошенничеству в сфере страхования»;</li> <li>— Закрепление обязанности страховых организаций назначать должностных лиц, ответственных за ПСМ, или структурных подразделений по ПСМ;</li> <li>— Включение указанных должностных лиц и структурных подразделений в число субъектов, уполномоченных осуществлять внутренний контроль;</li> <li>— Закрепление квалификационных требований и требований к деловой репутации лиц, осуществляющих функции должностного лица, ответственных за ПСМ, руководителя структурного подразделения по ПСМ;</li> <li>— Закрепление обязанности по разработке плана по ПСМ и представлению отчета о деятельности должностного лица, ответственного за ПСМ, или структурного подразделения по ПСМ.</li> </ul>

## Предложения по противодействию страховому мошенничеству (2)

<b>Направление</b>	<b>Повышение эффективности противодействия страховому мошенничеству путем совершенствования нормативно-правовой базы</b>
<b>Основание по ОПС</b>	21.1.2 ОПС: в рамках законодательства, направленного против мошенничества, полезно предусмотреть соответствующий иммунитет от гражданской и уголовной ответственности за добросовестное сообщение информации о мошенничестве, в том числе если в дальнейшем установлено, что мошенничество не было совершено
<b>Международная практика</b>	<p data-bbox="444 592 550 664"></p> <p data-bbox="560 528 1767 735">В США по некоторым видам страхования страховщик имеет право увеличить срок принятия решения о страховой выплате с 30 до 90 дней в случае, если у него есть «обоснованное предположение», что заявление на выплату является мошенническим. В случае подтверждения законности заявления страхователя о выплате страхового возмещения и отсутствия мошеннических действий страховщик обязан выплатить штраф за задержку в его выплате.</p> <p data-bbox="444 806 550 878"></p> <p data-bbox="560 771 1767 942">В Китае в случае раскаяния после совершения коррупционного деяния (мошеннические действия сотрудников государственных страховых компаний расцениваются как коррупционные) и добровольного возврата присвоенного, наказание может быть смягчено, либо данное лицо может быть освобождено от уголовного наказания.</p>
<b>Задачи</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Закрепление возможности увеличить срок принятия решения о страховой выплате в случае выявления признаков мошенничества в сфере страхования по отдельным видам добровольного страхования;</li> <li>— Закрепление возможности освобождения от уголовной ответственности, предусмотренной ст. 159.5 УК РФ, в случае содействия правоохранительным органам при расследовании случаев мошенничества в сфере страхования;</li> <li>— Установление запрета на использование прав потребителя цессионарием в ситуации уступки прав требования по договору, одной из сторон которого является потребитель, а также запрета на передачу прав потерпевшего – физического лица на получение предусмотренного п. 3 ст. 16.1 ФЗ «Об ОСАГО» штрафа по договору уступки прав требования.</li> </ul>

## Предложения по противодействию страховому мошенничеству (3)

Направление	Совершенствование обмена информацией в целях ПСМ
<b>Основание по ОПС</b>	21.4.3 ОПС: надзорный орган должен рассмотреть вопрос об участии в инициативах по борьбе с мошенничеством, в том числе в обмене информацией между страховщиками и посредниками о случаях мошенничества и мошенниках, включая, при необходимости, использование баз данных в пределах, допускаемых местным законодательством.
<b>Международная практика</b>	<p> Наиболее заметной является система ISO ClaimSearch, формирующая базу данных заявлений по страховым выплатам. Участие в системе ISO ClaimSearch - обязательное условие для вступления страховщиков в профессиональное объединение Национальное бюро по борьбе со страховым мошенничеством.</p> <p> Обмен информацией осуществляется преимущественно в рамках информационной системы Hinweis- und Informationssystem, участниками которой являются компании-члены Немецкого союза страховщиков</p> <p> Практика использования фото- и видеоматериалов с устройств наружного наблюдения с целью противодействия страховому мошенничеству применяется в Великобритании, где Управлением комиссара по информации совместно с участниками и регуляторами рынка страхования был выработан ряд мер, направленных на упрощение обмена данными в области страхового мошенничества и повышение безопасности этого процесса.</p> <p> С 2016 года действует национальная информационная система по борьбе с мошенничеством в сфере автострахования, сбор информации по фактам страхового мошенничества, а также предоставление информационных справок для страховщиков</p>
<b>Задачи</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Совершенствование БСИ: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Закрепление возможности передачи страховщиками информация в БСИ без получения согласия на ее представление;</li> <li>▪ Установление порядка получения информации страховщиками из БСИ;</li> <li>▪ Дополнение перечня передаваемой в БСИ информации сведениями о судебных разбирательствах;</li> </ul> </li> <li>— Закрепление права страховщиков получать доступ к фото- и видеоматериалам с устройств наружного наблюдения организаций и индивидуальных предпринимателей, если на них присутствует страхователь и (или) застрахованное имущество.</li> </ul>

## Предложения по противодействию страховому мошенничеству (4)

<b>Направление</b>	<b>Усиление взаимодействия между органами государственной власти и страховщиками</b>
<b>Основание по ОПС</b>	<p>21.4.3 ОПС: надзорный орган должен рассмотреть вопрос о создании или продвижении инициатив по борьбе с мошенничеством, таких как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ работа с соответствующими отраслевыми и торговыми ассоциациями, поощряя и поддерживая отраслевой подход к сдерживанию, предотвращению и обнаружению мошенничества, а также информированию о нем и предоставлению правовой защиты;</li> <li>▪ создание комитетов по борьбе с мошенничеством в качестве платформы для борьбы с мошенничеством в страховании, в частности, для обсуждения тенденций, рисков, вопросов в области политики, профилей и принципов работы;</li> <li>▪ сотрудничество между организациями, участвующими в борьбе с мошенничеством в страховом секторе, такими, как организации для бухгалтеров, экспертов-аудиторов и лиц, регулирующих иски против страховых компаний.</li> </ul>
<b>Международная практика</b>	 <p>Проведенный анализ зарубежного опыта выявил следующие примеры форматов взаимодействия между страховщиками и органами государственной власти, которые могут быть реализованы в России: создание объединенных рабочих групп, проведение совместных образовательных мероприятий и конференций.</p>
<b>Задачи</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Регулярное проведение на базе профессиональных объединений страховщиков или саморегулируемой организации образовательных мероприятий с участием представителей страховщиков и органов государственной власти;</li> <li>— Создание рабочих групп, состоящих из сотрудников структурных подразделений страховщиков по противодействию мошенничеству в сфере страхования, в целях оказания содействия правоохранительным органам в расследовании комплексных случаев мошенничества в сфере страхования;</li> <li>— Повышение уровня взаимодействия страховщиков с правоохранительными органам в рамках межведомственных рабочих групп, в том числе с целью рассмотрения вопроса необходимости введения института «страхового детектива».</li> </ul>

## Предложения по противодействию страховому мошенничеству (5)

<b>Направление</b>	<b>Повышение уровня профессиональных знаний и навыков сотрудников служб ПСМ</b>
<b>Основание по ОПС</b>	21.3.4 ОПС: страховщики и посредники должны обеспечить надлежащее обучение в области мер по ПСМ для членов совета директоров, высшего руководства и других сотрудников по мере необходимости.
<b>Международная практика</b>	<p> Курсы и семинары по вопросам ПСМ проводит Национальная ассоциация уполномоченных по страхованию.</p> <p> В Великобритании Бюро по ПСМ и Департамент по ПСМ Лондонской полиции регулярно проводят специализированные тренинги для сотрудников страховых организаций с целью повышения их осведомленности о наиболее актуальных мошеннических схемах и мерах противодействия им.</p> <p> На базе Немецкой академии страхования организован учебный курс «Специалист по расследованию мошенничества», который готовит специалистов по борьбе со страховым мошенничеством. Данный курс предназначен для сотрудников компаний-членов Немецкого союза страховщиков. Курс позволяет специалистам страховых компаний расширять и совершенствовать свои знания в области противодействия мошенничеству</p>
<b>Задачи</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Разработка и регулярное обновление учебных курсов, которые должны содержать: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ общие знания о страховом мошенничестве, его видах и используемых схемах, применимом законодательстве, мерах по противодействию мошенничеству; предпринимаемых на уровне ЦБ РФ и профессиональных объединений;</li> <li>▪ развитие навыков профессиональной коммуникации с клиентами с целью своевременной идентификации намерения клиента по совершению мошеннических действий;</li> <li>▪ развитие навыков выявления подозрительных заявок на заключение договора страхования и заявлений о страховых выплатах;</li> <li>▪ развитие навыков ведения расследований случаев мошенничества в различных видах страхования и понимания доступных инструментов;</li> <li>▪ получение знаний о юридических аспектах возбуждения уголовных дел по фактам мошенничеств в сфере страхования и методологии сбора доказательств для подачи заявлений о преступлении.</li> </ul> </li> <li>— Разработка программы сертификации сотрудников структурных подразделений по борьбе с мошенничеством по результатам прохождения учебных курсов.</li> </ul>

## Предложения по противодействию страховому мошенничеству (6)

### Направление

### Проведение информационных кампаний

#### Основание по ОПС

21.4.3 ОПС надзорный орган должен рассмотреть вопрос об участии в инициативах по борьбе с мошенничеством, в том числе повышении осведомленности потребителей / страхователей о мошенничестве в области страхования и его последствиях при помощи эффективных образовательных и информационных кампаний.

#### Международная практика



Как следует из анализа зарубежного опыта, проведение информационных кампаний является важным направлением противодействия страховому мошенничеству. Как и меры по борьбе с мошенничеством, просветительские кампании осуществляются на трех уровнях: регуляторов, профессиональных объединений и отдельных страховщиков.

#### Задачи

Проведение информационных кампаний на трех уровнях:

- На уровне Банка России (для отдельных страховщиков и потребителей страховых услуг):
  - информационные письма;
  - неформальные информационные буклеты;
- На уровне профессиональных объединений страховщиков (для отдельных страховщиков и потребителей страховых услуг);
  - информирование потребителей (публикации в СМИ, на официальных веб-сайтах, в социальных сетях; брошюры, флаеры, постеры; печатные и электронные информационные буклеты; приложения на смартфоны)
  - информирование страховщиков (ежемесячный электронный новостной бюллетень с описанием случаев страхового мошенничества на рынке, успешных случаях пресечения мошеннических действий и т.д.; информационные мероприятия (конференции, семинары, круглые столы и др.), направленные на освещение основных схем мошенничества в сфере страхования).
- На уровне отдельных страховщиков (для потребителей страховых услуг своих сотрудников):
  - кодекс этики, комплаенс-политики, политики по ПСМ;
  - новостной бюллетень;
  - «Горячая линия» для сообщения о потенциальных случаях мошенничества (в т.ч. внутренних) и меры по ее продвижению (плакаты в переговорных, обучающие тренинги)