

Development of the Insurance Sector, Russian Federation

EuropeAid/124436/C/SER/Ru

This project is funded by the European Union and implemented by a Consortium led by Hulla and Co, Human Dynamics K.G.



**human
dynamics**

public sector consulting

Методики противодействия мошенничеству в автомобильном страховании

Мариан Вишневецкий, TACIS Team

Development of the Insurance Sector, Russian Federation

EuropeAid/124436/C/SER/Ru

This project is funded by the European Union and implemented by a Consortium led by Hulla and Co, Human Dynamics K.G.



**human
dynamics**

public sector consulting

Природа мошенничества (1)

- Мошенничество представляет собой “осознанные действия по созданию фиктивных требований к страховщику, увеличению размера требований, добавление в требование дополнительных повреждений, или любые другие пути нечестного желания получить возмещение сверх того, которое положено на законных основаниях”
- Основные типы мошенничества (Бюро страховых преступлений, США):
 - Увеличение размера убытка (39%)
 - Неверное описание причин и обстоятельств наступления страхового случая (32%)
 - Полностью сфальсифицированное требование (12%)
 - Требования к нескольким страховщикам (3%)
 - Другие виды (14%)

Development of the Insurance Sector, Russian Federation

EuropeAid/124436/C/SER/Ru

This project is funded by the European Union and implemented by a Consortium led by Hulla and Co, Human Dynamics K.G.



**human
dynamics**

public sector consulting

Природа мошенничества(2)

- Типология мошенничества в автомобильном страховании (Хилл Дикинсон)
 - Постановочный страховой случай (запланированная авария)
 - Вынужденный случай
 - Мошенническое телесное повреждение
 - Фантомное требование от пассажира
 - Угон автомобиля «изнутри»
 - Заявление на большие повреждения при маленькой аварии
 - Фальшивые и вводящие в заблуждение требования
 - Организованные группы мошенников
 - Мошенничество при андеррайтинге (ложные сведения в заявлении или при пролонгации для меньшей премии)

Development of the Insurance Sector, Russian Federation

EuropeAid/124436/C/SER/Ru

This project is funded by the European Union and implemented by a Consortium led by Hulla and Co, Human Dynamics K.G.



**human
dynamics**

public sector consulting

Исследования мошенников

- Четыре типа мошенников (Кларк, 1989):
 - авантюрист
 - любитель
 - Профессионал - одиночка
 - Профессионал в составе группы (сети)
- Внешние характеристики мошенника не позволяют отличить его от законопослушного страхователя (Додд, 1998)
- Проблемы в борьбе с мошенничеством (Доиг и др., 1999):
 - Конкурентная природа риска дает возможность легко приобрести полис
 - Клиент судит о компании по ожидаемой эффективности процедур, поэтому слишком пристальное рассмотрение информации о клиенте или о страховом случае может негативно отражаться на репутации компании в его глазах
 - Одно неправильно урегулированное требование перечеркивает миллион показов рекламы,
 - Компании неохотно показывают уровень мошенничества свои акционерам или страхователям,
 - Мошенничество трудно доказать юридически,
 - Часто единственный штраф для мошенника – это отказ в выплате

Development of the Insurance Sector, Russian Federation

EuropeAid/124436/C/SER/Ru

This project is funded by the European Union and implemented by a Consortium led by Hulla and Co, Human Dynamics K.G.



**human
dynamics**

public sector consulting

Пути распознавания потенциального мошенничества

- Несмотря на проблемы, мошенничество может быть распознано, и распознается
- Обычно это происходит путем:
 - Выявления аномалий или несоответствий в информации вокруг требования,
 - Определения типичного поведения заявителя (например, повторяющиеся заявления о подобных убытках, каждый раз на более высокую сумму),
 - Распознавания неподходящих характеристик заявителя (например, агрессивность, колебания при предоставлении дополнительной информации)
- Обязанность по распознаванию мошенничества сосредоточено в основном на сотрудниках по урегулированию убытков. Их эффективность оценивается не выше 10%.
- Специальные подразделения экспертов исследуют требования и пытаются выделить среди них мошеннические

Development of the Insurance Sector, Russian Federation

EuropeAid/124436/C/SER/Ru

This project is funded by the European Union and implemented by a Consortium led by Hulla and Co, Human Dynamics K.G.



**human
dynamics**

public sector consulting

- Списки индикаторов мошенничества используются для повышения вероятности распознавания мошеннических требований сотрудниками без специального опыта
- Индикатор мошенничества есть эвристический, основанный на опыте компании, показатель, который часто указывает на потенциальное мошенничество
- Дела по убыткам классифицируются по количеству обнаруженных индикаторов
- Публикация списка индикаторов защищена коммерческой тайной
- Они держатся в секрете, так как их точность предсказания резко снижается, если мошенник узнает о списке
- Списки индикаторов склонны выдавать большое количество неверных ответов, что ведет
 - К перегрузке подразделения по расследованиям компании,
 - Негативному влиянию на отношения с клиентами
- Списки статичны и не могут уловить новых видов мошенничества

Development of the Insurance Sector, Russian Federation

EuropeAid/124436/C/SER/Ru

This project is funded by the European Union and implemented by a Consortium led by Hulla and Co, Human Dynamics K.G.



**human
dynamics**

public sector consulting

Типовой список индикаторов мошенничества автострахования (1)

- Страховой полис и заявление
 - Страхователь не живет или не работает рядом с агентством
 - Страхователь солгал в заявлении о прошлых убытках
 - Страхователь подал заявление через третье лицо
 - Нежелание использовать почту для информирования
 - Заявление подписано не в присутствии агента
- История прошлых убытков
 - Не помнит о прошлых страховщиках/агентах
 - Не помнит прошлую информацию об убытках
 - Длинная история предыдущих убытков
 - Убытки идут по возрастающей

Development of the Insurance Sector, Russian Federation

EuropeAid/124436/C/SER/Ru

This project is funded by the European Union and implemented by a Consortium led by Hulla and Co, Human Dynamics K.G.



**human
dynamics**

public sector consulting

Типовой список индикаторов мошенничества автострахования(2)

- Новый полис
 - Убыток возник сразу же с новым полисом (еще не просохли чернила)
 - Недавно увеличен лимит ответственности по полису
- Запрос покрытия
 - Были недавние звонки с вопросами о размере покрытия
 - Были недавние звонки с проверкой статуса покрытия
- Финансовая нужда
 - Свидетельство о финансовых проблемах (безработица, потеря бизнеса, неоплаченные долги , и т.д.)
- Знание процесса урегулирования убытков
 - Повышенные знания страховых терминов/процедур
 - Страховое прошлое говорящее о знании инсайдерской информации
 - Наличие родственников (партнеров по жизни) в страховом бизнесе

Development of the Insurance Sector, Russian Federation

EuropeAid/124436/C/SER/Ru

This project is funded by the European Union and implemented by a Consortium led by Hulla and Co, Human Dynamics K.G.



**human
dynamics**

public sector consulting

Типовой список индикаторов мошенничества автострахования (3)

- Процесс урегулирования убытков
 - Личная доставка всех документов
 - Отсутствие документов, недостаточность документов, либо слишком хороший набор документов
 - Давление по поводу немедленного урегулирования
 - Сразу же нанят доверенный или внешний урегулировщик (оценщик)
- Необычные условия случая
 - Необычное время и место, отсутствие свидетелей
 - Машина заявителя в плохом состоянии и дешевая, машина жертвы застрахована (индуцированный случай)
 - В машине заявителя находились пассажиры, обычно иммигранты с низким доходом (индуцированный случай)
 - Телесное повреждение субъективное, трудно проверить независимым медиком
- Механическая поломка (угон, поджог автомобиля)
 - Свидетельство о значительной механической поломке до исчезновения машины или ее уничтожения

Development of the Insurance Sector, Russian Federation

EuropeAid/124436/C/SER/Ru

This project is funded by the European Union and implemented by a Consortium led by Hulla and Co, Human Dynamics K.G.



**human
dynamics**

public sector consulting

Шаги по улучшению раскрываемости мошенничества

- Страховая индустрия разработала несколько баз данных для выявления мошенничества
- Пример Великобритании: База убытков и андеррайтинга (Claims and Underwriting Exchange (CUE)) и Регистр угонов и противодействия мошенничеству автострахования (Motor Insurance Anti-Fraud and Theft Register (MIAFTR))
- В идеале, базы данных на национальном уровне должны содержать информацию:
 - О зарегистрированных транспортных средствах
 - ДТП и угоны по полису
 - Полисы автострахования и страховые случаи по компании
- Три цели для баз данных:
 - Проверка информации от заявителя,
 - Выяснение, имел ли заявитель подобные случаи в прошлом или подозрительны выплаты
 - Обмен историей убытков между страховыми компаниями

Development of the Insurance Sector, Russian Federation

EuropeAid/124436/C/SER/Ru

This project is funded by the European Union and implemented by a Consortium led by Hulla and Co, Human Dynamics K.G.



**human
dynamics**

public sector consulting

Извлечение данных, профилирование и другие техники

- Огромное количество «шумовой» информации в базе данных на уровне индустрии (опечатки, пропуски, дублирования, устаревшие данные, и т.д.)
- Для преодоления этих проблем разрабатывается интеллектуальное программное обеспечение для извлечения данных (например. Hunter software system).
- Технологии извлечения данных позволяют выявить закономерности в мошеннической активности (например модель повторяющихся убытков) среди комплексного набора размытой информации.
- Другой новой технологией является взятое из криминалистики и судебных расследованиях профилирование (когнитивное интервьюирование или стресс анализ голоса). Цель профилирования в выявлении клиентов с характеристиками, присущими мошенникам.
- Также существуют подходы, которые комбинируют профилирование с исследованиями данных и индикаторов мошенничества

Development of the Insurance Sector, Russian Federation

EuropeAid/124436/C/SER/Ru

This project is funded by the European Union and implemented by a Consortium led by Hulla and Co, Human Dynamics K.G.



**human
dynamics**

public sector consulting

Спасибо за внимание