ОСТОРОЖНО – ПОСРЕДНИК!

Иван Косьмин
Директор филиала РЕСО в Екатеринбурге, руководитель региональной группы по противодействию мошенничеству,

Многое в противодействии мошенничеству зависит от активности позиции самих страховщиков. Об этом свидетельствует успешная деятельность рабочей группы, созданной самими страховыми организациями для наведения порядка в Екатеринбурге и в Свердловской области. Руководитель этой региональной группы по противодействию мошенничеству, директор филиала РЕСО в Екатеринбурге Иван Косьмин рассказал о том, как меняется сегодня почерк мошенников.

Современные страховые технологии: Как построена деятельность вашей рабочей группы по противодействию мошенничеству?

Иван Косьмин: Наша рабочая группа образовалась два года назад. В нее входит порядка 15 компаний и филиалов страховщиков, которые присутствуют в Екатеринбурге и в Свердловской области.

В нашем регионе действует также межведомственная группа, созданная на базе прокуратуры Свердловской области. В нее входят представители всех ведомств, которые так или иначе имеют отношение к страховому рынку: и потребнадзор, и Центробанк, и прокуратура, и ГуВД, и ФАС, и налоговая...

Основное наше достижение — достигнутое взаимопонимание с органами прокуратуры, до которых нам удалось донести нашу проблему с мошенничеством. Ведь еще не так давно, когда мы говорили, что злоумышленники разоряют страховщиков, нам отвечали: «Вы коммерческая организация — боритесь сами, как хотите».

ССТ: А с чем было связано недостаточное внимание к этой проблеме ранее?

И. К.: Такая реакция была потому, что злоумышленники действуют на грани, злоупотребляя правом. Но ведь нож к горлу никто не приставляет! И если суд вынес решение против страховщика, никто не хотел погружаться в проблему: вас же не ограбили на улице, а в суде вы проиграли спор — вот сами и разбирайтесь.

Но мы начали говорить о том, что обманывают не только страховые компании, обманывают и конечного потребителя. И какие производные от всех этих действий мошенников? Прежде всего, страховщики начинают уходить с «токсичных» территорий, потому что их бизнес там становится нерентабельным. Недоступность ОСАГО, которое должно быть у всех, становится критической проблемой. А те, кто остаются работать, не могут адекватно сформировать резервы, потому что им не хватает страховых взносов.

Когда суды стали обращать внимание на проблему, штрафные санкции стали меньше. Сейчас страховые компании стали платить столько, сколько должны платить по закону, но страховщики эти деньги выплачивают не клиенту, а его посреднику. Этот посредник доносит до клиента от

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ:

- Сбор и обмен информацией о злоумышленниках и противоправных действиях, направленных против страховщиков
- Налаживание взаимодействия с местными правоохранительными органами

силы 60 % той суммы, которая причитается по закону и которую страховая компания по решению суда выплатила.

Так что эта проблема из массовой атаки на страховую компанию переросла в массовую атаку на клиента. Клиентов начали массово отлавливать на месте ДТП, узнавая о месте аварии не от ГИБДД, а через социальные сети и иные каналы современной коммуникации. Тут же туда выезжала служба аварийных комиссаров, которая начинала предлагать свои услуги, стараясь убедить автовладельца подписать кабальный договор, расторгнуть который дороже, чем получить выплату.

ССТ: Что вы предпринимали в этой ситуации?

И. К.: В рамках рабочей группы мы начали вести просветительскую работу через средства массовой информации: местное телевидение, печатные издания, интернет. Мы рассказывали населению о том, как себя вести, куда обращаться, как реагировать на автоюристов. Кроме того, у нас в передачах выступали пострадавшие от действий посредников, дела которых потом были переданы в прокуратуру на дальнейшее расследование. Некоторые случаи были просто вопиющие.

Освещая такие моменты, мы получаем хороший позитивный эффект. Вступать в открытую борьбу с такими посредниками можно только в суде. Но в большинстве случаев за всеми такими посредническими конторами стоят люди бандитского профиля. Там юристами даже не пахнет. Их задача — запугать клиента и получить быстрые деньги.

ССТ: О каких результатах деятельности вашей рабочей группы можно уже рассказать?

И. К.: На совещании, которое у нас прошло в прошлом году под руководством прокуратуры, мы начали поднимать вопросы о том, что нам нужно онлайн-реагирование на наши запросы, чтобы мы четко понимали, писать нам заявление в прокуратуру или не писать. Заместитель прокурора области согласился нас оперативно поддерживать и назначил ответственных. Сразу был решен ряд очень важных вопросов, связанных с отказными делами. Нам удалось отбить атаки мошенников на страховые компании.

Но, как я уже говорил, сейчас мошенники перешли на поиск доверчивых клиентов и добычу быстрых денег. Судебная практика тоже изменилась. Порой мы видим просто циничные решения, вынесенные «в пользу» автоюристов. Например, взыскать со страховщика 300 рублей, из них 9,5 рубля за нотариальные услуги, 1,5 рубля за копирование и 289 рублей в пользу государства. То есть не миллионы, не тысячи рублей, а 300 рублей всего. Решений судов в пользу страховщиков стало несравнимо больше. По моим оценкам, судов, где в исках против страховщиков отказано, стало больше раза в два.

В конце 2018 года женщина попала в ДТП и, желая сэкономить время, воспользовалась услугами посредника, встретившего ее практически на пороге ГИБДД. Ей было сказано: «Не беспокойтесь, мы все за вас заполним, выплату быстро получим, вы время не потеряете». Она заключила договор и заплатила 15 тыс. рублей за экспертизу и услуги посредника. Выплата действительно была быстро получена от страховщика, только вот потерпевшая денег не дождалась. Ее «кормили завтраками» и вымогали деньги за ускорение процесса. Таким образом, клиента обманули несколько раз: в первый раз — когда не отдали деньги, во второй раз — когда не дали расторгнуть договор. В договор, конечно же, были включены огромные штрафные санкции в случае расторжения.