

ДЛЯ БОРЬБЫ НУЖНЫ ЛИДЕРЫ

Глава ВСС и РСА Игорь Юргенс искренне убежден, что для преодоления проблемы мошенничества страховщики должны полностью отказаться от иждивенческой политики: никто не решит проблемы страхового сообщества вместо самого страхового сообщества. О том, какую работу на местах ведут страховые союзы вместе с правоохранительными органами и как важна здесь активная позиция самих страховых компаний, он рассказал нашему журналу.



Современные страховые технологии: 2017 год стал переломным годом в изменении подходов и государства, и страхового сообщества к проблеме страхового мошенничества.

Что происходит?

Игорь Юргенс: Да, действительно, в этом году государственные, контролирующие органы, профессиональные союзы начали, наконец, понимать, что ситуация с мошенничеством на рынке ОСАГО приобрела недопустимые масштабы и абсолютно нездоровые формы. В результате проведенных межведомственных совещаний с участием представителей правоохранительных и контролирующих органов были выявлены так называемые «совместные риски», которые признаются и страховщиками,

и регулятором, и правоохранителями. Все основные проблемные зоны, в том числе в работе страховщиков, автоюристов, а также поведение недобросовестных страхователей были проанализированы, и теперь по ним началась осознанная работа.

Наконец признано существование криминальных автоюристов в виде организованных преступных групп. ВСС давно указывал на это явление, которое приобрело ненормальные формы. Статистика страховщиков по мошенничеству, факты представлялись и в суды, и в правоохранительные органы. Теперь это негативное явление замечено уже даже на уровне президента России, и есть понимание, что с ним нужно активно бороться.

ССТ: Какова роль ВСС в этих процессах?

И. Ю.: ВСС организует взаимодействие между правоохранительными органами, страховыми компаниями, проводит разъяснительную работу среди населения. Нельзя бороться с мошенничеством только в одном виде страхования. Очевидно, что получив достойный отпор в ОСАГО, мошенники начнут переходить в другие виды страхования: жизни, имущества и пр. Поэтому противодействие должно быть комплексным, по всем видам страхования одновременно.

Союз ведет стратегическую работу по подготовке к внесению законодательных изменений, направленных на сдерживание явлений мошенничества и противодействие ему. Это проблема не только страховщиков. Страховое мошенничество в ОСАГО стало социальной проблемой, коснувшейся большей части населения России.

В результате неправомерных действий страховым компаниям наносятся колоссальные убытки. Непоправимый ущерб наносится самому институту страхования как надежному, важному инструменту управления финансовыми рисками. Его значимость дискредитируется, снижается доверие. Государство должно принимать меры.

ССТ: Какие задачи в борьбе с мошенничеством уже решены?

И. Ю.: Прежде всего — привлечение внимания государственных органов, правоохранительных органов и судов к решению проблемы. Это создание межведомственных групп, в которых страховщики могут доносить свою позицию. Задача ВСС — добиться того, чтобы говорить и с правоохраной, и с судами на одном языке, чтобы было единое правильное понимание ситуации. Это позволит активнее и быстрее двигаться к поставленным целям.

Задачи на ближайшее время — внесение изменений в законодательство. Мы просим внести в Административный Кодекс Российской Федерации санкции за отказ в предоставлении информации по запросам страховых компаний. Документ уже разрабатывается. Думаю, его примут весной следующего года.

Вторая тема, которую мы активно продвигаем — это расследование страховых

В течение года заключается около 40 млн договоров ОСАГО ≈ 1/3 от населения страны (150 млн чел.)

случаев. Сегодня у нас недостаточно процессуальных прав. Вся информация, которую собирают страховщики, передается в полицию и уже там перепроверяется. Сроки уходят, со временем может исчезнуть доказательная база. Мы исходим из зарубежного опыта и предлагаем идти по пути создания эффективных служб расследования в рамках урегулирования убытков и наделяния страховых компаний правами детективных служб.

ССТ: Насколько это реально?

И. Ю.: Это совершенно реально. Мы находим понимание со стороны Банка России, со стороны прокуратуры. И здесь не требуется каких-то больших изменений общего законодательства. Нужен достаточный штат специалистов, которые глубоко понимают проблему — в отличие от участковых, которые сейчас на местах занимаются расследованием страховых преступлений. Это как операцию на сердце пытался бы проводить участковый терапевт! В результате до суда доходят просто единичные дела — скорее, статистический разброс, чем закономерный процесс.

ССТ: Каким Вы видите наиболее эффективный формат работы страхового расследования?

И. Ю.: Могут быть самые разные формы и их сочетания. Во-первых, в МВД такая служба должна быть обязательно — либо при уголовном розыске, либо при подразделении по расследованию экономических преступлений и коррупции. В Европе, например, есть специализированные подразделения в полиции и есть следствие в страховании. А также существуют детективные службы, которые специализируются на сложных видах страхования. У нас такие службы могут быть созданы при ВСС, РСА или других союзах.

Важно, чтобы заинтересованность в этом процессе выражали сами страховщики. Задача ВСС сейчас состоит в том, чтобы убедить страховщиков в важности функции следствия в каждой страховой компании.

В России централизацию по примеру Турции сделать сложно — очень большая территория. Возможно, нужно делать несколько региональных структур. Сдерживающим фактором является и то, что страховые компании по своему масштабу очень разные. Где-то в службе безопасности работают несколько сотен человек, а есть небольшие региональные компании, где такой человек — один. Комитет ВСС по противодействию мошенничеству как раз и призван решать все эти задачи, чтобы сформировать единое понимание и включить функцию расследования как обязательную в бизнес-процесс страховых компаний.

ССТ: Межведомственные совещания показали свою эффективность. Будут

ли они продолжаться на постоянной основе?

И. Ю.: Такие совещания действенны потому, что мы рассматриваем персонально отдельные регионы. Жизнь доказала, что нужно организовывать работу на местах, чтобы местные компании и правоохранители говорили на одном языке и работали в связке. ВСС была проведена большая работа, были подготовлены материалы, связанные с организацией рабочих групп страховщиков в каждом субъекте феде-

В Турции 63 страховые компании. Чтобы оптимизировать расходы на обслуживание всех случаев с подозрением на мошенничество, а также стандартизировать подходы, службы расследования выделены из страховых компаний в специализированное некоммерческое юрлицо, которое финансируется взносами этих страховых компаний и занимается расследованиями в их интересах.

рации. Эти группы должны на постоянной основе заниматься анализом материалов для правоохранительных органов и входить еще в межведомственную рабочую группу, которая также создается в каждом субъекте.

Сегодня в ряде регионов такие группы у нас созданы. Это Челябинск, Самара, Екатеринбург, Иваново, Дагестан. Мы продолжаем работу, прежде всего, в городах-миллионниках: Нижний Новгород, Ростов-на-Дону, Краснодар, Новосибирск, Хабаровск и др.

ССТ: Везде ли предложенная модель работает с одинаковой эффективностью?

И. Ю.: Идея использования постоянных рабочих групп на местах — правильная. Но чем меньше регион, тем слабее в нем позиция страховщиков и правоохранителей. В крупных городах, где есть активные руководители страховых компаний, которые могут возглавить группы, работа проводится очень эффективно. Важна позиция прокуратуры региона, главы МВД, местных судов. Но активизировать этот механизм должны сами страховщики. Поэтому мы в каждом регионе стараемся найти среди них лидеров, которые смогли бы возглавить эту работу.

Например, в Иваново мы нашли очень активного директора филиала компании «Ингосстрах». Он возглавил группу — и работа пошла. В Екатеринбурге работу группы возглавляет директор филиала РЕСО. Он проявил большую активность, проделал титаническую работу, и дело пошло.

Все страховщики понимают, что проблему решать надо, но мы часто сталкиваемся с абсолютно иждивенческой политикой некоторых страховых компаний: кто-то как-то должен проблему решать, но не мы. ВСС с его исполнительным аппаратом должен организовать деятельность страховщиков, но не подменять ее. Преодолевать проблему мошенничества нужно не разговорами, а постоянной активной работой.

ССТ: Целесообразно ли применение так называемого «черного списка» неблагонадежных клиентов?

И. Ю.: Мы знаем, что в соответствии с ФЗ-40 об ОСАГО оператором бюро страховых историй сегодня является РСА. Задача ВСС — добиться, чтобы эта практика распространялась на все виды страхования. Думаю, что в ближайшее время будет составлена дорожная карта,

к 2018 году уже четко определится стратегия. Без больших баз информации мы не сможем выявлять и предотвращать страховое мошенничество, бороться с нарушителями.

Сейчас мы уже понимаем, как работать с мошенничеством в ОСАГО, следовательно, мы уже будем готовы к отражению атак мошенников в других видах страхования, например, в «жизни».

Очень важна здесь роль СМИ. Мы должны доводить до людей правдивую информацию, ведь у нас очень много оппонентов, которые на псевдозащите прав автовладельцев продвигают свой бизнес. Работа, которую ВСС проводит в информационном поле, уже ощущается. Ряды «автоюрисстов» редеют.

ССТ: Очень много говорится, что страховщики сами виноваты — мол, не платят. Что сейчас происходит в этом направлении?

И. Ю.: Страховщики платят! Это сегодня очень четко контролируется Банком России, ФАС, Роспотребнадзором, ВСС и РСА. Все жалобы учитываются и получают моментальную реакцию. В спорных ситуациях страховщик скорее примет решение оплатить, чем отказывать и доводить дело до суда.

Конечно, проблемы еще есть, особенно в отдаленных регионах. Для ее решения многие страховщики взяли курс на централизацию контроля за выплатами и судебными спорами. Мы видим, что начинается перелом в статистике судебных решений. Благодаря кропотливой работе страховщиков, грамотному, ответственному представлению их интересов в судах, активному стремлению добиваться справедливых решений суды уже начинают выносить приговоры в пользу страховых компаний. Это очень хороший результат!

