ЖИЛЬЕ НЕ ДЛЯ МОШЕННИКОВ

Закон о страховании жилья от чрезвычайных ситуаций, как и закон об ОСАГО, коснется практически каждой семьи. И, как и ОСАГО, страхование жилья может оказаться лакомым кусочком для мошенников. Для эффективной борьбы с мошенничеством необходимо отладить минимальные «настройки» безопасности — единые для всех страховщиков. В этом заключается одна из важнейших задач СРО, считает заместитель исполнительного директора Российского Союза Автостраховщиков Сергей Ефремов.

Современные страховые технологии: Любое жилье стоит дороже автомобиля. Но машины люди страхуют, а дома и квартиры — нет. Почему так?

Сергей Ефремов: Граждане действительно зачастую считают свой автомобиль более подверженным риску, чем жилье. Но ситуация постепенно меняется в сторону более адекватной оценки рисков больших материальных потерь в случае потери или существенного ущерба жилью. Ведь для большей части населения самостоятельно восстановить разрушенное жилье или приобрести вместо него новое практически

невозможно или очень сложно. При этом мы видим сейчас большое количество возгораний, связанных с неправильной эксплуатацией газового хозяйства (особенно в так называемых «брежневках» и «хрущевках», где подводка газа достаточно рискованная), неправильной нагрузкой на электрические сети и пр.

ССТ: На какие причины чрезвычайных ситуаций распространяется новый закон о страховании жилья?

С. Е.: Закон распространяется на все причины ЧС — не только природного характера, как землетрясения или цунами, но и связанные с человеческим фактором. Не рассчитали, открыли заслонку водохранилища — район затопило. Или взорвался склад и пострадали дома жителей. Все такие риски урегулирует новый закон.

Есть возможность страховать жилье практически от всех рисков. Участие местных администраций обеспечивает компенсацию убытков, связанных с полной гибелью жилья. А если хозяин хочет застраховать отделку квартиры или мебель, то это можно сделать дополнительно, но на очень удобных условиях.

ССТ: Конструктивная гибель — это когда здание полностью разрушено. А если здание не разрушено, но настолько повреждено водой, что в нем жить нельзя, то кто будет оплачивать убытки — местная власть или страховая компания?

С. Е.: Такие ситуации будут урегулироваться на уровне местных программ страхования, которые разрабатываются каждым субъектом Российской Федерации. Все региональные программы будут рассчитываться, исходя из финансовых возможностей того или иного субъекта. Понятно, что в дотационных регионах на широкую программу компенсаций жителям рассчитывать сложно.

ССТ: Но ведь новый закон призван стандартизировать по всем регионам обязательства государства перед гражданами в случае потери жилья от ЧС?

Закон распространяется на все причины ЧС — не только природного характера, как землетрясения или цунами, но и связанные с человеческим фактором.

С. Е.: У федеральных и у местных властей разные бюджеты. В каждом бюджете есть фонд денежных средств, которые могут направляться на ликвидацию последствий чрезвычайных ситуаций.

Чрезвычайные ситуации по масштабам могут быть совершенно разные. Вспомним наводнения на Дальнем Востоке и в Якутии. Покрыть такой ущерб из региональных фондов невозможно. Федеральный бюджет в полном объеме такой убыток также не покроет. Еще одним источником финансирования являются резервы страховых компаний.

Все государственные гарантии по объему компенсаций прописываются в региональных программах страхования. Если регион решит, что всем пострадавшим гражданам необходимо выдать новое жилье, то так и будет.

Сегодня государство понимает, что необходимо организовать работу с собственниками жилья — чтобы собственники проявляли ответственность, а не рассчитывали только на его помощь. Если человек построил дом и не укрепил фундамент должным образом, если не соблюдал противопожарные нормы, то почему государство должно оплачивать его разгильдяйство и безответственность?

ССТ: Закон о страховании жилья от ЧС не менее масштабен, чем закон об ОСАГО. Он коснется практически каждой семьи. При этом одной из самых больших проблем в ОСАГО стало мошен-

ничество. Коснется ли мошенничество страхования жилья?

С. Е.: Самое частое мошенничество, которое выявляется уже сейчас, при добровольном страховании имущества физических лиц в первую очередь — завышение страховой суммы. Гражданский кодекс предусматривает возможность страхования как с осмотром объекта, так и без него. Это, в свою очередь, дает возможность страхователям завышать стоимость застрахованного объекта для того, чтобы банально заработать на страховании. Если объект страхуется без осмотра, то в случае выявления завышенной стоимости страховщик имеет право отказать в выплате. Но, к сожалению, не всегда этот обман можно выявить, когда страховой случай уже произошел.

ССТ: Как не допустить роста мошенничества?

С. Е.: У нас уже есть бюро страховых историй. Оно пока работает только для

ВИДЫ МОШЕННИЧЕСТВА ПРИ СТРАХОВАНИИ ЖИЛЬЯ:

Завышение страховой стоимости при покупке коробочных продуктов: они недорого стоят и часто продаются через электронные каналы продаж, на почте, через банки. Если все работают честно, то осмотр не нужен. А страховщик, разрабатывая коробочный продукт, просчитывает свои риски. Раньше страховая сумма таких продуктов составляла 2 или даже 3 млн рублей. Сейчас таких продуктов нет — именно из-за участившихся случаев мошенничества с завышением страховой суммы. Теперь максимальная страховая сумма для коробочных продуктов без осмотра не превышает 300–400 тыс. рублей.

Страхование задним числом — заключение договора страхования, когда ЧП с недвижимостью уже произошло, и некоторые особенно предприимчивые граждане начинают искать средства на ее восстановление. Здесь большую роль могут играть и внутреннее мошенничество, и нечистоплотные на руку агенты. Без их активного участия страхование задним числом невозможно. А ведь не во всех компаниях есть службы расследования, особенно в регионах!

Двойное страхование — когда жилье страхуется сразу в нескольких компаниях, и выплаты, соответственно, поступают от каждого страховщика. При этом суммарная выплата может существенно превысить стоимость объекта страхования. База по истории страхования жилья только начнет формироваться. Обмен информацией между страховщиками еще не налажен. Поэтому данный вид мошенничества присутствует на рынке и даже расширяется с помощью новых технологий. Возможность заявлять убытки онлайн, по интернету, без осмотра и выезда эксперта на место — это, с одной стороны, безусловный прогресс, но с другой — угроза развития мошеннических схем.

Поджог как мошенничество известен в нескольких разновидностях: занос в сгоревшее здание поврежденного имущества для получения дополнительных компенсаций либо поджог здания для получения средств, например, для погашения кредита. Особенно часто самоподжоги происходят в кризисы.

каско и ОСАГО, но его концепция предусматривает все виды страхования, в том числе и жилья. Вторая тема — создание отдельной информационной программы, где будет содержаться информация о застрахованном жилье. Мы можем по результатам урегулирования убытка выяснить, был ли поджог или здание было застраховано задним числом. Но выявлением умысла со стороны владельца здания будет заниматься служба расследования — специальное подразделение, которое должно быть создано в каждой компании или сотрудничать с ней по договору аутсорсинга.

Сейчас основная задача — убедить страховщиков в необходимости создания таких специализированных служб расследования мошенничеств. К сожалению, есть мнение, что служба безопасности в страховой компании должна заниматься всем. Это неправильный подход. Многие сотрудники служб безопасности не знают ни процесс страхования, ни теорию страхового дела. Как же такие специалисты смогут эффективно проводить расследования?!

Конечно, служба расследования должна быть вписана в службу урегулирования убытков. Вся информация должна отслеживаться, а риски мошенничества — контролироваться. Сегодня уже во многих страховых компаниях есть система «красных флажков». Это автоматическая система: в зависимости от того, как человек отвечает на вопросы при заполнении заявления об убытке, формируется определенное количество баллов и оцениваются риски возможного мошенничества.

Мы обязаны максимально блокировать мошенничество. Тогда повысится доверие к страховщикам и со стороны населения, и со стороны государства.

Выявлением умысла со стороны владельца здания будет заниматься служба расследования — специальное подразделение, которое должно быть создано в каждой компании или сотрудничать с ней по договору аутсорсинга.

Если количество баллов становится критическим, подключается служба расследования и объективно изучает все обстоятельства заявленного страхового случая. Важно пресечь мошенничество, но при этом не обвинить невиновного напрасно.

ССТ: В чем заключается роль СРО в этом процессе?

С. Е.: Саморегулируемая организация может и должна решать другую задачу — разработка стандартов, порядок действий: что должен делать специалист службы безопасности, когда мошенничество выявлено, каким образом передавать информацию правоохранительным органам, как они должны на эту информацию реагировать, и так далее. Нам вместе нужно бороться с мошенничеством, поэтому мы должны говорить на одном языке, в одних понятиях. Минимальные требования должны быть едиными для всех страховщиков — это задача СРО.

Мы хотим, прежде всего, чтобы минимальные требования были едины для всех страховщиков. Ведь если в одной компании служба расследования мошенничеств есть и работает эффективно, то мошенничество придет в другую компанию, где работа поставлена слабее. А мы обязаны максимально блокировать мошенничество. Тогда повысится доверие к страховщикам и со стороны населения, и со стороны государства.