

CZEŚĆ 1

Wstęp. Towarzystwo ORANTA-UBEZPIECZENIA

Towarzystwo „ORANTA Ubezpieczenia” (Towarzystwo Ubezpieczeniowe „ORANTA” Sp. z o.o.) powstało w 1995 roku. Kapitał zakładowy Towarzystwa wynosi 1 mld rubli.

Towarzystwo „ORANTA Ubezpieczenia” wchodzi w skład holenderskiej grupy ubezpieczeniowej Eureko, która prowadzi działalność w 12 krajach zachodniej i wschodniej Europy. Główni akcjonariusze Eureko to liderzy na europejskim rynku bankowości i ubezpieczeń: Vereniging Achmea i Rabobank. Towarzystwa, wchodzące w skład grupy Eureko, w 2008 roku ze składek ubezpieczeniowych zebrały ponad 19,3 miliardów euro.

„ORANTA Ubezpieczenia” posiada rozbudowaną sieć filii. W większości podmiotów Rosyjskiej Federacji, od Kaliningradu do Władywostoku, działa ponad 100 filii i agencji Towarzystwa.

„ORANTA Ubezpieczenia” to duże, uniwersalne towarzystwo ubezpieczeniowe, mające licencje na obsługę 70 rodzajów ubezpieczenia, w tym także reasekuracji.

W 2008 roku agencja ratingowa „EkspertRA” przyznała Towarzystwu „ORANTA Ubezpieczenia” rating klasy „A” (wysoki poziom wiarygodności).

Istotnym czynnikiem dla stabilności finansowej jest wysoka jakość reasekuracji. Towarzystwo współpracuje z dużymi międzynarodowymi towarzystwami reasekuracji, takimi jak: Hannover Re, SCOR, Partner Re, Polish Re.

W 2007 roku „ORANTA Ubezpieczenia” znalazła się w spisie znaczących partnerów (security list) potężnych, międzynarodowych firm brokerskich: Marsh, Willis, Aon.

Zgodnie z badaniami agencji ratingowej „EkspertRA”, „ORANTA Ubezpieczenia” to jedno z 25 największych towarzystw ubezpieczeniowych w Rosji.

Do partnerów „ORANTA Ubezpieczenia” zalicza się liderów rosyjskiego finansowego rynku, w szczególności: „Sberbank Rosji”, „Gazprombank”, „Raiffeisen Bank”, „Bank VTB”, „Promsvyazbank”, „MDM Bank”, „Absolut Bank”.

„ORANTA Ubezpieczenia” jest członkiem wielu profesjonalnych i branżowych stowarzyszeń, w tym Wszechrosyjskiego Związku Ubezpieczycieli i Rosyjskiego Związku Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, a także Rosyjskiego Związku Przemysłowców Turystycznych, Rosyjskiego Antyterrorystycznego Funduszu Ubezpieczeniowego.

W 2008 roku Towarzystwo „ORANTA Ubezpieczenia” zostało laureatem specjalistycznej nagrody państwowej FR „Finansowy Olimp” w dziedzinie „Ubezpieczycieli Komunikacyjnych”, w kategorii „Dynamika i efektywność”, oraz laureatem zawodowej nagrody państwowej FR „Kapitanowie Rosyjskiego Biznesu” w nominacji „Najlepszy Pracodawca”.

Towarzystwo kroczy z duchem czasu, aktywnie przyswaja i wykorzystuje w swojej pracy możliwości Internetu dla zwiększenia skuteczności i wygody komunikacji ze swoimi klientami, poprawy obsługi serwisowej. Nowe perspektywy otwiera wejście „ORANTY Ubezpieczenia” w skład międzynarodowej grupy ubezpieczeniowej Eureko: zgłębienie technologii prowadzenia działalności w zakresie ubezpieczeń popartej międzynarodowym doświadczeniem, Know-How technologii

informacyjnej i marketingu, zagwarantowanie klientom doskonałej obsługi z wykorzystaniem najlepszych technologii procesu biznesowego.

CZEŚĆ 1.1 Wstęp. Rosyjski rynek ubezpieczeniowy.

Co osiągnęli ubezpieczyciele po latach tworzenia wolnego rynku ubezpieczeniowego w Rosji? Znaczny progres. Stopniowo przewyżczono skutki rozpadu sowieckiego systemu ubezpieczeń. Na dzień dzisiejszy zarejestrowanych jest około 1300 towarzystw ubezpieczeniowych, dziesiątki z nich zostało liderami ubezpieczenia w kraju i regionach, zdobyło autorytet u odbiorców swoich usług. Stale rosną wpływy ze składek ubezpieczeniowych. W chwili obecnej 80% ubezpieczeń w Rosji to ubezpieczenia dobrowolne.

Zachodzi intensywny proces koncentracji kapitału ubezpieczycieli, kapitał zakładowy wielu rosyjskich towarzystw zbliżył się lub przekroczył granicę 1 miliarda rubli. Zainteresowanie zagranicznych inwestorów rosyjskim rynkiem ubezpieczeniowym przełożyło się na nabycie przez nich znacznych pakietów akcji wiodących ubezpieczycieli.

Dzięki temu rynek ubezpieczeń to jeden z najbardziej dynamicznych segmentów ekonomii, z potencjałem stania się jednym z jej ważniejszych elementów finansowo – inwestycyjnego mechanizmu.

Jest jednak i druga strona, mniej przyjemna, którą my, nie mniej uważnie, powinniśmy wziąć pod uwagę.

Ubezpieczenie, mimo że to ważny element życia w obecnych czasach, jeszcze nie zawładnęło całkowicie sferą ekonomiczną i nie jest podstawowym czynnikiem gwarantującym stabilność biznesu, i wiarę społeczeństwa w spokojne jutro. Ilość przeprowadzanych transakcji ubezpieczeniowych utrzymuje się na mizernym poziomie i obejmuje 5 - 10% całości ryzyka podlegającego ubezpieczeniu przy 90 - 95% w większości rozwiniętych krajów. 90 % majątku przedsiębiorstw nie objęto należną ochroną ubezpieczeniową.

Ponad 86% składek ubezpieczeniowych zbieranych jest w Moskwie, Sankt – Petersburgu i Centralnym Okręgu Federalnym, co świadczy o ogromnych różnicach w rozwoju regionalnego rynku.

Ubezpieczenia często wykorzystuje się jako instrument do wywiezienia kapitału za granicę, sposób rozwiązywania różnorodnych problemów finansowych, dalekich od istoty ubezpieczenia. Najsmutniejsze jest to, że bodźcem do objęcia ubezpieczeniem korporacyjnego ryzyka, w wielu przypadkach, jest chęć właścicieli przedsiębiorstwa i firm pozyskania osobistych korzyści finansowych.

Do problemów specyficznych dla rosyjskiego ubezpieczeniowego rynku, należy także stosunkowo słaba kapitalizacja większości towarzystw, niewystarczająca ilość rezerw ubezpieczeniowych i towarzyszące temu nadmierne dążenie do monopolizacji sektorów ubezpieczeniowego rynku, wykorzystywania efektu dźwigni administracyjnych.

„Resurs administracyjny”, tak jak i wcześniej, odgrywa znaczącą rolę w sferze ubezpieczeniowej, nie zawsze bezinteresowną. Konkurencja na rynku ubezpieczeniowym nierzadko przybiera złą formę i sprowadza się do konkurowania w dawaniu łapówek. Problem ten jest charakterystyczny nie tylko dla rosyjskiego rynku, również dla rynków krajów byłego ZSRR.

Ogólnie rzecz biorąc, ubezpieczeniowy rynek Rosji, wszystkich jej regionów, włączając Moskwę, rozwija się w znacznym stopniu spontanicznie i dość specyficznym ze względu na szereg obiektywnych i subiektywnych przyczyn. Do nich głównie zaliczają się:

- niezgodność działań ubezpieczycieli, dominacja walki o pozycję na rynku nad współpracą w zakresie jego organizacji i rozwoju; przedkładanie interesu jednego konkretnego towarzystwa nad konieczność prowadzenia równoległych i wspólnych procesów konsolidacyjnych;
- nieefektywny system zarządzania sferą ubezpieczeniową ze strony państwa i regionalnych organów władzy, nierozbudowana i w wielu wypadkach sprzeczna baza prawna ubezpieczeń w Rosji;
- deficyt specjalistów ds. ubezpieczeń w podatkowych inspekcjach, MSW, Departamencie Kontroli Ubezpieczeń, antymonopolowych organów; w ich działalności przeważają funkcje nadzorowania i kontrolowania;
- niedostatecznie wypracowana technologia ubezpieczeniowego procesu: system pracy agencyjnej, brokerskiej nie jest dostatecznie efektywny, nie jest prawnie i organizacyjnie zabezpieczony;
- w odróżnieniu od rynku zachodniego, praktykuje się łapówkarstwo, korupcje, szantaż; środowisko przestępcze (niekiedy łącznie z władzą) kontroluje część ubezpieczeniowego biznesu, często stosuje się znane wszystkim schematy pseudoubezpieczeniowe;
- dopóki nie ma wymagań, co do zrzeszania się ubezpieczycieli, wiodące towarzystwa ubezpieczeniowe rozwiązują problemy we własnym zakresie, a nie poprzez swoje profesjonalne stowarzyszenia RSA i VSS;
- specyficzna mentalność wielu kierowników rosyjskich przedsiębiorstw i psychologiczne podejście społeczeństwa.

Konkretyzując, można wyodrębnić następujące grupy zadań do wykonania przez rosyjskich ubezpieczycieli:

- współpraca z organami władzy wykonawczej i ustawodawczej regionów, inspekcjami podatkowymi, organami spraw wewnętrznych, regionalnymi strukturami Departamentu Kontroli Ubezpieczeń FR, dążenie do konsolidacji ubezpieczycieli;
- aktywne formowanie nowego pola dla działalności ubezpieczeniowej;
- inicjowanie i uczestnictwo w tworzeniu prawa na szczeblu regionalnym, zabezpieczanie swoich interesów i pozycji dzięki prawodawstwu federalnemu;
- badanie statystycznych baz danych odnośnie nowych ryzyk (ryzyko jądrowe, ryzyko globalnych aktów terrorystycznych, ryzyko chemicznych i bakteriologicznych zagrożeń);
- programowe zabezpieczenie ubezpieczeniowej działalności;
- stworzenie bazy danych (niesumiennych ubezpieczycieli i ich przedstawicieli, ubezpieczających i ich przedstawicieli, niewiarygodni specjalistyczni ubezpieczyciele, oszustwa ubezpieczeniowe);
- wymiana informacji i analiz.

2. Współpraca w zakresie zaplecza kadrowego działalności ubezpieczeniowej:

- zagadnienia wykształcenia i rekrutacji pracowników;
- banki danych odnośnie specjalistów- ubezpieczycieli, księgowych specjalizujących się w sferze ubezpieczeń, agentów (swego rodzaju pośrednictwo pracy);

- zapobieganie i nadanie rozgłosu przypadkom niesumienności konkurencji, niesumienności agentów, brokerów, wykaz specjalistów-zdrajców.

CZEŚĆ 2

Zewnętrzna przestępczość na rosyjskim rynku ubezpieczeniowym .

Rynek ubezpieczeniowych usług w Rosji w sposób widoczny się rozwija i z każdym rokiem rośnie liczba oszustów, którzy chętnie otrzymaliby odszkodowanie ubezpieczeniowe, nie mając do niego prawa. Aby otrzymać odszkodowanie, co niektórzy przedsiębiorczy obywatele czy przedstawiciele osób prawnych inscenizują zdarzenia podlegające ubezpieczeniu. Według danych służb bezpieczeństwa ekonomicznego, każdego roku duże towarzystwa ubezpieczeniowe ujawniają 200-300 zdarzeń ubezpieczeniowych oszustw w samej tylko Moskwie. Niestety, tego rodzaju oszuści częstokroć otrzymują jedynie symboliczne wyroki sądowe. Każdy przypadek oszustwa, pozostawiony bezkarnym, skazuje ubezpieczycieli na nowe ataki ze strony oszustów.

Analizując sytuację na rynku ubezpieczeniowych usług, można zauważyć, że podobnie jak i wcześniej, lwią część oszustw dokonuje się w sferze ubezpieczeń komunikacyjnych, majątkowych (nieruchomości i majątek ruchomy) i osobistych (życie i zdrowie). Jednym z podstawowych problemów, uniemożliwiających skuteczne przeciwdziałanie oszustwom, okazuje się brak mocnej podstawy prawnej, brak jednej bazy informacyjnej, brak doświadczonych pracowników w organach ochrony prawnej w zakresie wykrywania oszustw, zbierania dowodów i prowadzenia śledztwa, brak niezbędnego doświadczenia sędziów w rozpatrywaniu spraw, związanych z ubezpieczeniowymi oszustwami.

Podstawę służb bezpieczeństwa towarzystw ubezpieczeniowych Rosji stanowią byli pracownicy organów ochrony prawnej, którzy jak nikt inny znają specyfikę prowadzenia śledztwa w sprawie ubezpieczeniowych zdarzeń. Mają osobiste doświadczenie i staż zawodowy.

- Metody rozwiązania problemów dotyczących walki z zewnętrznymi ubezpieczeniowymi oszustwami.

1. Zmiany w rosyjskim prawodawstwie, mianowicie w ustawie „O organizacji systemu ubezpieczeniowego Federacji Rosyjskiej”.
2. Zmiany w prawie karnym i obostrzenia w przepisach odnośnie odpowiedzialności karnej za oszustwa ubezpieczeniowe.
3. Udzielenie ubezpieczycielom prawa do samodzielnego zdobywania informacji o zdarzeniach, które służą jako podstawa do żądania wypłaty odszkodowania, co pozwoli na bardziej efektywne przeciwdziałanie bezprawiu w tej sferze.
4. Sukces w walce z rosnącą liczbą dokonywanych oszustw, w dużej mierze zależy od tego, na ile zgodne będą działania członków w celu stworzenia jednego rejestru oszustów i przypadków ubezpieczeniowych, co umożliwiłoby prewencję i eliminację podobnych sytuacji.
5. Rozpowszechnianie przez środki masowego przekazu informacji o wykrytych oszustwach ubezpieczeniowych, co pozwoli obywatelom zrozumieć pojęcia wypłaty rekompensaty

ubezpieczeniowej i odpowiedzialności za zgłoszenie ubezpieczycielowi zdarzenia ubezpieczeniowego.

- Wewnętrzne oszustwa ubezpieczeniowe.

Rozwój systemu ubezpieczeniowego w Rosji spowodował wzrost ilości towarzystw ubezpieczeniowych i ich fili, wzbogacanie asortymentu ubezpieczeń, wzrost liczby etatowych pracowników, pracujących w tej strefie. Oprócz pozytywnych aspektów przytoczonych zmian, są i negatywne: doprowadziły one do rozwoju oszustw korporacyjnych – oszukiwania organizacji ubezpieczeniowych przez własnych pracowników.

Wśród przestępstw ubezpieczeniowych wewnętrznych, najczęściej popełnianymi przez „wrogów wewnętrznych”, długotrwałymi i na wielką skalę, są nielegalne defraudacje środków materialnych ubezpieczycieli.

Do znanych form dokonywania oszustw wewnętrznych w towarzystwach ubezpieczeniowych można zaliczyć:

1. Antydatowanie umowy ubezpieczeniowej już po spowodowaniu szkody przedmiotowi ubezpieczenia.
2. Ubezpieczenie nieistniejącego przedmiotu ubezpieczenia.
3. Sztuczna zmiana okoliczności realnego zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Zmiana warunków umowy ubezpieczeniowej przed zgłoszeniem przypadku ubezpieczeniowego.
5. Zatajenie faktów, wykluczających wypłatę odszkodowania.
6. Konsultowanie się oszustów ubezpieczeniowych w sprawie popełnienia przestępstwa: oszukania konkurencji na rynku ubezpieczeniowym.
7. Fałszerstwo dokumentacji o zdarzeniu ubezpieczeniowym w zмовie z ubezpieczającym się.
8. Zwiększenie rozmiaru odszkodowania w zмовie z firmą dokonującą wyceny.
9. Zwiększenie rozmiaru odszkodowania w zмовie z samochodowymi firmami sewisowymi.
10. Defraudacja, fałszowanie i sprzedaż fałszywych polis ubezpieczeniowych.
11. Przywłaszczenie składek ubezpieczeniowych.
12. Oszustwo ubezpieczającego się poprzez narzucanie mu usług.
13. Oszustwo ubezpieczającego się poprzez zaniżenie sumy odszkodowania do wypłaty.
14. Kradzież i używanie środków materialnych towarzystwa niezgodnie z przeznaczeniem.
15. Zniszczenie materiałów i dokumentów.
16. Odpłatne przegrywanie spraw sądowych.
17. Machinacje przy egzekwowaniu środków finansowych poprzez sprawy o subrogację.

- Metody rozwiązania problemów dotyczących walki z wewnętrzną przestępczością ubezpieczeniową.

Głównym sposobem zapobiegania wewnętrznym oszustwom jest dokładne sprawdzenie kandydatów do pracy w sferze ubezpieczeniowej w czasie rekrutacji lub przed zawarciem umowy o pracę.

Wprowadzenie specjalnych ankiet dla pracowników, z obowiązkową zgodą ankietowanego na weryfikację podanych przez niego informacji.

Kontrola pracy aktualnych pracowników za pomocą video- i audio-monitoringu.

Wymiana informacji między pracodawcami o niesumiennych pracownikach i ubezpieczeniowych przedstawicielach, nieuczciwych partnerach.

WNIOSKI

Podsumowując wnioski przedstawionego wykładu pragnę zaznaczyć, że stosunkowo młoda rosyjska społeczność ubezpieczeniowa, znajduje się na początku swojej drogi. Mimo wszystkich trudności podczas walki z wszechobecnym złem, takim jak oszustwa ubezpieczeniowe, są także pozytywne aspekty, takie jak zmiana stosunku władz państwowych do problemów ubezpieczycieli podnoszenie kwalifikacji pracowników Służb Ekonomicznego Bezpieczeństwa Towarzystw, stworzenie ogólnych informacyjnych baz danych, zmiana świadomości obywateli, czyli uświadomienie społeczeństwu niebezpieczeństwa wynikającego z przestępczości ubezpieczeniowej. Pogłębienie wzajemnych kontaktów między ubezpieczycielami, w tym kontaktów międzynarodowych w sprawie wspólnej walkę z oszustwami ubezpieczeniowymi.