



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ДГТУ)**

Колледж экономики управления и права

**Методические указания по организации**

**Практических занятий студентов**

**ПМ 04 Оформление и сопровождение страхового случая (оценка  
страхового ущерба, урегулирование убытков)**

по междисциплинарному курсу

**МДК. 04.03 Оценка ущерба и страхового возмещения**

**Специальность**

*38.02.02 Страхование дело (по отраслям)*

Ростов-на-Дону

2018

Методические указания по профессиональному модулю ПМ 04 Сопровождение договоров страхования (определение страховой стоимости и премии) с учетом ФГОС среднего профессионального образования специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям), предназначены для студентов и преподавателей колледжа.

Методические указания определяют этапы выполнения работы, содержат рекомендации по выполнению индивидуальных заданий и образцы решения задач, а также список рекомендуемой литературы.

Составитель (автор): Е.Н. Мошкова преподаватель колледжа ЭУП

Рассмотрены на заседании предметной (цикловой) комиссии специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Протокол № 1 от «31» августа 2018 г

Председатель П(Ц)К специальности

  
личная подпись

Е.Н.Мошкова

и одобрены решением учебно-методического совета колледжа.

Протокол № 1 от «31» августа 2018 г

Председатель учебно-методического совета колледжа

С.В.Шинакова

  
личная подпись

Рекомендованы к практическому применению в образовательном процессе.

## 1. Пояснительная записка

Практическое занятие - это форма организации учебного процесса, предполагающая выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ.

Дидактическая цель практических работ - формирование у обучающихся профессиональных умений, а также практических умений, необходимых для изучения последующих учебных дисциплин, а также подготовка к применению этих умений в профессиональной деятельности.

В ходе практических работ обучающиеся овладевают умениями пользоваться информационными источниками, работать с нормативными документами и инструктивными материалами, справочниками, выполнять чертежи, схемы, таблицы, решать разного рода задачи, делать вычисления.

**Целью** данной дисциплины является формирование у студентов знаний в области оценки ущерба.

### Задачи

- формирование пакета документов необходимых для подтверждения факта наступления страхового события, а также для определения величины ущерба по отдельным отраслям и видам страхования, а также практических навыков расчета страхового ущерба и суммы выплаты;
- изучение особенностей претензионной работы по договорам страхования с рассмотрением механизмов урегулирования претензий как в досудебном, так и судебном порядке.

В результате изучения дисциплины «Оценка ущерба и страхового возмещения (по отраслям)» обучающийся должен:

#### **иметь практический опыт:**

оформления и сопровождения страхового случая (оценка страхового случая, урегулирование убытков);

#### **уметь:**

- документально оформлять расчет и начисление страхового возмещения (обеспечения);
- вести журнал убытков страховой организации при наступления страховых случаев, в том числе в электронном виде;
- составлять внутренние расчеты по страховым случаям;
- рассчитывать основные статистические показатели убытков;

- готовить документы для направления их в компетентные органы;
- осуществлять запрос из компетентных органов документов, содержащих факт, обстоятельства и последствия страхового случая;
- быстро реагировать на новую информацию и принимать решение, исходя из нормативных и других регулирующих актов;
- выявлять простейшие действия страховых мошенников;
- быстро и адекватно действовать при обнаружении факта мошенничества;
- организовать и проводить экспертизу пострадавших объектов;
- документально оформлять результаты экспертизы;
- оценивать ущерб и определять величину страхового возмещения;

**знать:**

- документы необходимые для оформления страхового случая, и порядок работы с ними;
- документы необходимые для расчета и начисления страхового возмещения (обеспечения), и порядок работы с ними;
- внутренние документы по регистрации и сопровождению страхового случая и порядок работы с ними;
- специфическое программное обеспечение;
- взаимосвязь показателей внутренней отчетности по страховым случаям;
- компетентные органы, регистрирующие факт, обстоятельства и последствия страхового случая;
- порядок формирования запроса, письма, акта и других документов;
- специфические термины, касающиеся расходования средств страхового фонда;
- законодательную базу, регулиующую страховые выплаты;
- основные виды мошенничества при заявлении о страховом случае;
- «проблемы» в законодательстве, увеличивающие риск страхового мошенничества;
- порядок действия при сомнении в отношении законности проводимых страховых операций;
- порядок действия при выявлении факта страхового мошенничества;
- методы борьбы со страховыми мошенниками;

- теоретические основы проведения экспертизы пострадавшего объекта;
- документы, регистрирующие результаты экспертизы, и порядок работы с ними;
- критерии определения страхового случая;
- теоретические основы оценки величины ущерба;
- признаки страхового случая;
- условия выплаты страхового возмещения (обеспечения);
- формы страхового возмещения (обеспечения);
- порядок расчета страхового возмещения (обеспечения).

## **Практическое занятие №1**

### **Оформление и сопровождение страхового случая, расчет**

**Цель:** изучить общий порядок оформления и сопровождения страхового случая, рассмотреть организацию документооборота страховой компании по регистрации и учету страховых выплат.

### **Рассматриваемые вопросы**

- 1) Порядок ведения Журнала учета страховых выплат.
- 2) Учет выплат по прямому страхованию, сострахованию и перестрахованию на счетах бухгалтерского учета

Проведение дискуссии на тему «Необходимость учета страховых ущербов и выплат страховщиком».

### **Краткий теоретический материал**

В сроки, определенные в Правилах страхования или Договоре страхования в письменной форме (заявление об убытках или повреждениях по страхованию объектов), подготовить и представить Страховщику сведения об обстоятельствах наступления убытка (аварии, ущерба) и его (ее) размерах.

В заявлении указывается:

1. наименование и адрес Страхователя;
2. номер страхового полиса;
3. наименование застрахованного(ых) объекта(ов);
4. адрес и место наступления страхового случая;
5. время и дата, когда возник убыток (произошла авария);
7. Ф.И.О., профессию и адрес свидетелей наступления убытка (аварии), если таковые имеются;
8. наименование поврежденного(ых) объекта(ов), какие именно части повреждены, в каком объеме;
9. как наступил убыток (произошла авария), вероятная причина его наступления;
10. повреждение собственности третьих лиц и соседней собственности, телесные повреждения;

## **Практическое занятие №2**

### **Ведение журнала убытков страховых организаций.**

**Цель:** изучить общий порядок оформления и сопровождения страхового случая, рассмотреть организацию документооборота страховой компании по регистрации и учету страховых выплат.

### **Рассматриваемые вопросы**

- 1) Порядок ведения Журнала учета страховых выплат.
- 2) Учет выплат по прямому страхованию, сострахованию и перестрахованию на счетах бухгалтерского учета

Проведение дискуссии на тему «Необходимость учета страховых ущербов и выплат страховщиком».

### **Краткий теоретический материал**

При наступлении страхового случая можно проследить типовую последовательность процесса урегулирования убытка:

- заполнение заявления о наступлении страхового случая.
- предоставление страхователем всех необходимых документов, подтверждающих право страхователя/выгодоприобретателя собственности на объект страхования, а также право на получение страховой выплаты.
- направление на внутреннюю или независимую экспертизу причиненного ущерба;
- предоставление страхователем всех необходимых документов, подтверждающих факт события, приведшего к причинению ущерба страхователю.
- предоставление результатов экспертизы ущерба.
- принятие решения о выплате страхового возмещения, либо о способе урегулирования убытка страхователя;
- проведение выплаты страхового возмещения, учет данной выплаты.
- закрытие дела.

На каждом этапе прохождения заявки по маршруту для принятия взвешенного решения необходим доступ к полному пакету документов, включая копию договора страхования/полиса, который должен попадать в систему непосредственно после его подписания клиентом.

Так как страховые компании часто имеют территориально-распределенную структуру, предоставление полного комплекта документов по делу на каждом этапе согласования приобретает особое значение: это позволяет исключить возможность мошенничества со стороны клиента или страхового агента, а также обеспечить оперативность рассмотрения дела.

## **Практическое занятие №3**

### **Подготовка документов в компетентные органы, запросы, бланки.**

**Цель:** изучить общий порядок оформления и сопровождения страхового случая, рассмотреть организацию документооборота страховой компании по регистрации и учету страховых выплат.

### **Рассматриваемые вопросы**

- 1) Порядок ведения Журнала учета страховых выплат.
- 2) Учет выплат по прямому страхованию, сострахованию и перестрахованию на счетах бухгалтерского учета

### **Краткий теоретический материал**

Чтобы произвести урегулирование убытков по тому или иному виду страхования, страховой компании необходимо предоставить полный пакет необходимых документов. В случае, если страхователь (потерпевший) предоставляет неполный пакет документов или неполную информацию о страховом событии, страховщик вправе сделать официальный запрос в компетентные органы для подтверждения наступления страхового события.

В качестве примера рассмотрим урегулирование убытков по ОСАГО.

Перечень документов, которые необходимо предоставить для получения выплаты физическими лицами:

1. Заявление о страховом событии.
2. Паспорт транспортного средства или свидетельство о регистрации ТС.
3. Документ, удостоверяющий личность (паспорт), или иной документ его заменяющий.
4. Нотариально заверенная доверенность (если обращается не собственник).
5. Справка о ДТП.
6. Извещение о ДТП.
7. Протокол об административном правонарушении.
8. Постановление по делу об административном правонарушении.
9. Определение о возбуждении/отказе в возбуждении дела об административном правонарушении.
10. Копия полиса ОСАГО потерпевшего (для Европейского протокола).

Для юридических лиц дополнительно необходимо предоставить:

1. Доверенность на право управления ТС или путевой лист.
2. Письмо с реквизитами (фирменный бланк организации).

Для юридических лиц дополнительно необходимо предоставить:

1. Доверенность на право управления ТС или путевой лист.
2. Письмо с реквизитами (фирменный бланк организации).

Документы из компетентных органов:

1. оригинал справки о ДТП (форма № 154, подтверждающая наступления страхового случая). Представленная справка должна содержать угловой штамп, подпись лица, составившего справку, сведения о месте, времени, обстоятельствах события, номере полиса и наименовании страховой компании, сведения о ТС, участниках ДТП (марка, модель, государственный регистрационный знак, VIN-номер), лицах, управлявших ТС (ФИО каждого участника ДТП должно быть указано полностью), серию и номер водительского удостоверения участников ДТП, лицах, виновных в причинении ущерба (если они установлены) с указанием пункта нарушения ПДД или статьи КоАП, адресов и телефонов участников ДТП, а также перечень повреждений, причиненных ТС;
2. копия Протокола об административном правонарушении + копия Постановления об административном правонарушении (если составлялись);
3. извещение о ДТП;
4. копия Определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении (если составлялось);
5. реквизиты получателя, в случае, если выбранный вариант возмещения - выплата по калькуляции;
6. нотариальная доверенность с указанием передачи права на получение страхового возмещения (если вы будете получать возмещение и не являетесь собственником ТС, собственник ТС - физическое лицо). Запрос по данным документам делается по установленной форме страховой компанией, рассмотрим на примере ПАО СК «Росгосстрах»

После получения полного пакета документов от страхователя (потерпевшего), страховая компания проверяет документацию на полное соответствие всем требованиям. Если у страховщика возникают сомнения по предоставленной документации, он имеет право сделать запрос в компетентные органы (в данном случае в отделение полиции) для получения достоверной информации. Далее пакет с документацией попадает в РЦУУ для формирования выплатного дела и принятия решения о страховой выплата либо отказе.

## Практическая работа №4

### Оформления и расчет страхового возмещения по транспортным средствам.

**Цель:** изучить порядок работы представителей страховой компании с физическими лицами и юридическими лицами при наступлении страхового случая по договорам страхования транспортных средств, особенности расчета утери товарной стоимости при ДТП по страхованию КАСКО транспортного средства, порядок расчета ущерба и страхового возмещения, рассмотреть перечень документов необходимых для регистрации, оформления и расчета страхового возмещения по транспортным средствам.

### Рассматриваемые вопросы

1. Порядок подачи Заявления о страховом событии и сбора документов подтверждающих страховое событие.
2. Работа с рисками и убытками не попадающих под страховую защиту по договору страхования строений и квартир.
3. Порядок определения факта страхового события и виновного лица.
4. Порядок оценки ущерба и утери товарной стоимости (УТС) автомобиля страховой компанией и независимой оценочной организации.
5. Порядок организации претензионной работы по договорам страхования транспортных средств.

### Краткий теоретический материал

#### Порядок

Что необходимо предпринять пострадавшему, чтобы получить страховую выплату после получения ущерба?

#### Действовать необходимо по следующей схеме:

1. Оформить дорожную аварию надлежащим образом. Если в ДТП участвует не более 2 автомобилей, не нанесен вред здоровью людей и сумму ущерба не превышает 50 тыс. рублей, то происшествие на дороге можно [оформить европротоколом](#). В остальных случаях на месте аварии необходимо вызвать сотрудников ГИБДД, которые составят соответствующие документы.
2. Сообщить в страховую компанию о наступлении страхового случая наиболее удобным для страхователя способом.
3. Собрать все требуемые документы для оформления страхового случая и подтверждения полученного ущерба.

4. Подать письменное заявление на получение компенсации, к которому приложить собранные документы. Бланк заявления можно получить в одном из офисов страховой компании или самостоятельно скачать из интернета.
5. Выбрать способ получения страховой выплаты.
6. Предоставить автомобиль для проведения экспертизы и оценки полученного ущерба.

После проведения всех указанных действий специалисты страховой организации принимают решение о выплате компенсации или отказе.

**Если решено признать ДТП страховым случаем и выплатить компенсацию, то:**

- страховая компания перечисляет пострадавшему денежные средства;
- страховая организация выдает направление на ремонт автомобиля.

**Если пострадавший получил отказ в страховой выплате, но уверен, что никаких мотивированных отказов нет, то необходимо:**

- подать на имя руководителя страховщика претензию, в которой указать все аспекты произошедшего ДТП. К претензии прикладываются все документы о дорожном происшествии;
- получить ответ.

Большинство спорных ситуаций между автостраховщиком и страхователем решаются при помощи претензии.

**Если вопрос не был решен в досудебном порядке, то страхователь имеет право:**

- подать жалобы в РСА и Центробанк. Контролирующие организации имеют свои способы воздействия на недобросовестных автостраховщиков и могут разрешить все сложные ситуации. В жалобе необходимо подробно описать сложившуюся ситуацию и подкрепить все факты соответствующими документами;
- подать иск в суд на страховую компанию для защиты собственных интересов.

**Таким образом, автогражданка позволяет полностью защитить права пострадавшей в ДТП стороны, если четко соблюдать все правила, предусмотренные действующим законодательством.**

**Решение задач.**

Задача 1.

ДТП. Поврежден отечественный автомобиль.

Стоимость ремонтных работ - 33 тыс. руб.

Стоимость материалов - 13 тыс. руб.

стоимость зап.частей- 51 тыс. руб.

Стоимость автомобиля до ремонта 215 тыс. руб.

Возраст автомобиля 4 года 3 месяца

Определить сумму ущерба по ОСАГО

Задача 2

ДТП. Поврежден отечественный автомобиль.

Трудоемкость ремонтных работ 8,1 часа

стоимость 1 часа 1330 руб

Стоимость запчастей:

а) крыло заднее правое 120 тыс. руб.

б) накладка на крыло (износ 7%) 3,2 тыс. руб.

Стоимость материалов 6,2 тыс. руб.

Стоимость автомобиля до ремонта 415 тыс. руб.

Возраст автомобиля 1 год и 3 месяца

Определить стоимость автомобиля после ремонта

### **Практическая работа №5,6**

**Оценка ущерба и страхового возмещения по страхованию домашнего имущества. Порядок расчета ущерба и страхового возмещения, рассмотреть перечень документов необходимых для регистрации, оформления и расчета страхового возмещения по договорам страхования строений и квартир и домашнего имущества.**

**Цель:** изучить порядок работы представителей страховой компании с физическими лицами при наступлении страхового случая, порядок расчета ущерба и страхового возмещения, рассмотреть перечень документов необходимых для регистрации, оформления и расчета страхового возмещения по договорам страхования строений и квартир и домашнего имущества.

#### **Рассматриваемые вопросы**

1. Порядок подачи Заявления о страховом событии и сбора документов

подтверждающих страховое событие.

2. Работа с рисками и убытками не попадающих под страховую защиту по

договору страхования строений и квартир.

3. Порядок оценки ущерба и страхового возмещения по страхованию строений и

квартир.

4. Работа с рисками и убытками не попадающих под страховую защиту по договору страхования домашнего имущества.

5. Порядок оценки ущерба и страхового возмещения по страхованию домашнего имущества.

6. Порядок организации претензионной работы по договорам страхования строений (квартир) и домашнего имущества.

### Краткий теоретический материал

#### Перечень документов, необходимых для подтверждения страхового случая

Прежде всего страхователь должен в обозначенный договором срок (обычно он варьируется от 2 до 5 дней) написать заявление о наступлении страхового случая, в котором подробно описать все поврежденное и утраченное имущество. Впоследствии дополнительно к этому заявлению потребуется предоставить следующие документы:

- действующий страховой договор, заявление на покупку полиса, квитанции об оплате страховых взносов и т.п;
- паспорт гражданина РФ для подтверждения личности человека, имуществу которого был нанесен ущерб;
- пакет документов, подтверждающих право собственности страхователя на недвижимое имущество (свидетельство о регистрации в едином государственном реестре, договор дарения и т.п.);
- акт соответствующей государственной службы (противопожарной, МЧС, полиции, ЖЭК и т.п.) о том, что ущерб действительно был нанесен. В данном документе должны быть зафиксированы все обнаруженные соответствующим органом повреждения;
- документы, подтверждающие понесенные финансовые расходы, вызванные страховым случаем (чеки, квитанции, счета и т.п.);
- список поврежденного или погибшего имущества;
- акт о проведенной сотрудником страховой компании экспертизе;
- иные документы, свидетельствующие о причинах и сумме ущерба (фото- и видеоматериалы с места происшествия, показания соседей, материалы дополнительных осмотров и экспертиз).

#### Решить задачи

Формулы задачи и исходные данные задачи				
<b>Задача 1</b>				
Страхование строения. Страховая сумма	600	тыс. руб.		
первоначальная стоимость	2200	тыс. руб.		
износ	35%			
В результате урагана:				

уничтожены два окна из 6	4%	от стоимости строения		
облицовка стены 8 м <sup>2</sup> из 102 м <sup>2</sup>	26%	от стоимости строения		
крыша - повреждение 12 м <sup>2</sup> из 60 м <sup>2</sup>	24%	от стоимости строения		
Расходы по раздорке и расчистки поврежденных частей		600	руб.	
Определить:				
1. Ущерб				
2. Страховое возмещение				

### Задача 2.

Общий договор страхования домашнего имущества. Страховая сумма - 300 тыс. руб.

От рисков: пожар, вода, стихийное бедствие

В результате попадания воды из соседнего помещения повреждены (в руб.)

Предмет	первоначальная стоимость	износ	степень обеспечения %)	стоимость остатков
стенка	33000	5%	20%	
стол	4700	45%		1200
диван	20000	10%	50%	
золотые наручные часы	9200	10%	25%	

Определить:

1. Общий ущерб по страховому событию
2. Страховое возмещение

## Практическая работа № 7

### Практическое занятие на тему «Нормативная и законодательная база работы страховой компании».

**Цель:** изучить порядок работы с компетентными органами, оценочными и экспертными организациями по определению причин (фактов), последствий страховых случаев, связанных с возмещением вреда страхователю, третьим лицам по вине страхователя, а также претензионная работа страховщика.

#### Рассматриваемые вопросы

1. Компетентные органы, регистрирующие факт, обстоятельства и последствия страхового случая.
2. Порядок формирования запроса, письма, акта и других документов направляемых в компетентные органы.
3. Порядок обращения и работы с органами осуществляющими оценку и экспертизу последствий страховых случаев.
4. Порядок работы со страхователями по оформлению претензий к третьим лицам виновникам страховых случаев.

Проведение дискуссии на тему «Ответственность страховщика за правильный и своевременный расчет и выплату страхового возмещения страхователям и выгодоприобретателям».

## **Практическая работа №8**

### **Работа с заполнением бланков, выявление несоответствий и подлогов.**

**Цель:** изучить теоретическую базу мошенничества в страховании, определить недостатки законодательной базы позволяющие возникновению ситуаций мошенничества.

#### **Рассматриваемые вопросы**

1. Законодательная база, регулирующую страховые выплаты.
2. «Проблемы» в законодательстве, увеличивающие риск страхового мошенничества.
3. Основные виды мошенничества при заявлении о страховом случае.

## **Практическая работа №9**

### **Порядок выявления и организация работы по борьбе с мошенничеством в страховании**

**Цель:** изучить порядок работы страховой компании при обнаружении факта мошенничества со стороны страхователей при оформлении документов о страховом случае.

#### **Рассматриваемые вопросы**

1. Порядок действия при сомнении в отношении законности проводимых страховых операций.
2. Порядок действия при выявлении факта страхового мошенничества.
3. Методы борьбы со страховыми мошенниками

#### **Краткий теоретический материал**

##### **Выявление простейших действий страховых мошенников**

Выявлять простейшие действия страховых мошенников по автотранспортному, имущественному, личному страхованию и другим страховым продуктам

Мошенничеством крупным и мелким занимаются все: сами страховщики, их жуликоватые агенты, страховые брокеры, страхователи и выгодоприобретатели. Но если раньше правоохранительные органы с некоторой апатией реагировали на заявления потерпевших, то сегодня милиция, прокуратура, да и сами страховщики приобрели достаточный опыт борьбы с подобными преступлениями. Поговорим о мошенничествах, совершаемых страхователями и третьими лицами, будь то рядовые граждане или предприниматели, которые стремятся поправить свои дела или дела компании за счет страховщиков. Ведь некоторые из них и не подозревают, что за вроде бы невинные игры со страховщиками они могут понести уголовную ответственность.

По разным оценкам, страховые компании (СК) в среднем ежемесячно теряют от действий преступников около 10--15 % от объема собранных страховых премий, а у некоторых компаний по отдельным видам страхования потери доходят и до 30 %! Большая часть страховых мошенничеств по-прежнему совершается в Москве. Наиболее привлекательными для мошенников являются страхование средств транспорта и ответственности автовладельцев, добровольное имущественное страхование, страхование от несчастных случаев, страхование выезжающих за рубеж, страхование грузов. Большая

часть мошенничеств (около 70--75 %) совершается при имущественном страховании автомашин и страховании автогражданской ответственности их владельцев.

Особые неприятности страховщикам доставляют профессиональные мошенники, которые специализируются в инсценировках ДТП и "подставах" на дорогах. Суммы выплат по таким страховым случаям часто невелики (преступники заинтересованы в том, чтобы происшествие с их участием выглядело как среднестатистическое). Но преступных групп, специализирующихся на таких мошенничествах, много, и действуют они с размахом. Сотрудники следственных органов считают, что число жертв таких групп может достигать нескольких десятков в день.

Вопреки расхожему мнению, в общей массе страховых мошенничеств доля "профессионалов" не так уж и велика. По одним оценкам, - треть, по другим и того меньше - лишь 10--15 %. Остальные мошенничества совершаются либо служащими страховых компаний, либо добропорядочными (до поры до времени) страхователями. Так, простые и вроде бы законопослушные автолюбители однажды вдохновляются примером "профи" и, повинуясь некоему необъяснимому спонтанному желанию, пытаются "нагреть" СК. У кого-то это получается лучше, а у кого-то хуже... В основном большая и маленькая ложь "мошенников-любителей" раскрывается уже на этапе урегулирования убытков, например, когда они пытаются навязать компании оплату нестрахового случая. Скажем, автолюбитель, случайно повредив машину, говорит представителям ГИБДД, что столкновение с забором или столбом произошло по вине другого водителя, который своими действиями создал помеху на дороге, а потом скрылся. Эти объяснения подтверждают своими показаниями случайные "очевидцы" - друзья и родственники, срочно вызванные на место ДТП. А однажды водитель, врезавшись в столб, не растерялся и вызвал на место своего друга. Тот признал свою вину в совершении ДТП (создание помехи), и владелец пострадавшего автомобиля обратился за компенсацией. Правда, сотрудники страховой компании, прежде чем выплатить компенсацию, перепроверили показания участников ДТП и расследовали обстоятельства аварии. Были выявлены несоответствия, и в выплате отказали.

Иногда страховой случай действительно наступает: машина получает повреждения и владельцу полагается компенсация. Не все могут устоять перед соблазном вместе с оплатой причиненного в ДТП ущерба получить дополнительные деньги и за счет страховщика подремонтировать свою "коляску": заменить давно и безнадежно барахлящий двигатель, ржавый кузов, треснувшее стекло. Тогда автовладельцы после ДТП сами портят "нужные" части, узлы, агрегаты. Но страховщики прекрасно осведомлены об этих уловках и теперь все чаще при расследовании страховых случаев привлекают к делу страховых следователей, имеющих опыт работы в правоохранительных органах, специалистов и экспертов. Именно они могут обнаружить, что авто уж слишком сильно пострадало в результате пустячного ДТП или что повреждения - "не первой свежести" и что они не находятся "в месте соприкосновения". В такой ситуации компания может отказать в выплате, а незадачливый "потерпевший" попадет в "черные списки" страховщиков и станет персоной нон-грата во многих компаниях, а кроме того, над ним нависнет реальная угроза уголовного преследования за мошенничество.

Если же страхователь под разными предлогами начнет уклоняться от демонстрации экспертам СК пострадавшего автомобиля или сразу после аварии перегонит его в сервисный центр, где все повреждения устраняют за считанные дни, это вызовет обоснованные подозрения у страховщика, и при расследовании тот будет более предвзятым.

Теперь поговорим о случаях передачи машины в пользование лицу, не указанному в полисе ОСАГО. Если такой человек попадает в аварию, мошенники до прибытия на место представителя ГИБДД пытаются заменить водителя тем, чье имя указано в полисе. Более "предусмотрительные" самостоятельно вносят изменения в полисы, но о том, что за такие деяния предусмотрена уголовная ответственность, люди как-то не задумываются. А зря.

Пример. В прошлом году филиал страховой компании "Ю" заключил договор обязательного страхования автогражданской ответственности (ОСАГО) с гражданином Р., владельцем автомобиля ВАЗ-21063. В графу лиц, допущенных к управлению машиной, гражданин Р. вписал лишь себя. Через некоторое время машина была передана в пользование гражданину Т., который незаконно вписал свою фамилию в полис. Позднее свой поступок Т. объяснил тем, что за отсутствие такой записи его могли оштрафовать. Вскоре гражданин Т. попал в аварию и вместе с владельцем машины обратился в службу аварийных комиссаров "Ю". Сотрудники службы, обнаружив подделку, передали злополучный полис работникам милиции. Было возбуждено уголовное дело. Потом состоялся суд, который назначил гражданину Т. условное наказание с 6-месячным испытательным сроком за самовольное незаконное внесение записи в полис.

Подобные "шалости" не редки. Кому-то назначается и более суровое наказание. Например, гражданин Н., который тоже самовольно вписал себя в полис (в качестве лица, допущенного к управлению машиной), получил год лишения свободы, но, к счастью для него, тоже условно. А некий владелец грузовиков, заплатив за страховку с ограничением числа водителей, взял и сам подчеркнул в полисах строку "без ограничения", за что вынужден был заплатить 6 тысяч рублей штрафа.

И еще. Обнаружить подделку полиса или лишние сведения в подлинном документе могут даже не страховщики, а сотрудники ГИБДД при банальной проверке документов. Это и послужит основанием для привлечения нарушителя к ответственности.

Еще один распространенный способ мошенничества: потерпевший в соответствии с законом обращается за возмещением в компанию, где застрахована автогражданская ответственность другого участника ДТП, а заодно уведомляет и "свою" компанию (где застрахован сам автомобиль) о том, что по договору имущественного страхования наступил страховой случай. При этом потерпевший первому страховщику дает подписку о том, что его машина по договору имущественного страхования не застрахована, а вторую СК уверяет, что у виновника ДТП не было полиса "автогражданки". Но подобный обман достаточно легко раскрывается, если страховщики не поленятся и обратятся с соответствующими запросами в ГИБДД и к коллегам по цеху.

#### 9. Быстро и адекватно действовать при обнаружении факта мошенничества

Юридически грамотно осуществлять свою деятельность при обнаружении фактов мошенничества по разным страховым продуктам

Значение противодействия страховому мошенничеству в сфере обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств трудно переоценить, если учесть, что уже сейчас выплаты мошенникам здесь составляют недопустимо высокую долю от общего объема страховых выплат.

Важная роль в противодействии страховому мошенничеству отводится подразделениям по урегулированию убытков (ПУУ) страховых компаний (СК). Именно они первыми

встречаются с потерпевшим, видят его поведение, состояние, осматривают документы, представленные потерпевшим, осуществляют другие мероприятия по проверке фактов действительности наступления страхового случая. Поэтому от их четкой и правильной работы во многом зависят дальнейшие действия по своевременному и эффективному выявлению страхового мошенничества.

#### 10. Организовывать и проводить экспертизу пострадавшего объекта

Организация экспертизы пострадавшего объекта по разным страховым продуктам.

Проведение экспертизы пострадавшего объекта по разным страховым продуктам

По статистике НП "Палата Судебных Экспертов", независимая экспертиза автомобилей при ДТП является, пожалуй, самым массовым видом экспертизы, охватывая примерно 70 % от всей массы экспертиз, назначаемых судьями районных, мировых и арбитражных судов. Высокая востребованность в независимой экспертизе после ДТП, обусловлена не только плохими дорогами, ростом числа автотранспорта у населения страны и просто пьяным вождением. По нашему общему мнению основной причиной столь высокой востребованности у судов в независимой экспертизе при ДТП является поголовный обман страховщиками автолюбителей, пострадавших в результате ДТП. Онлайн-заявка на проведение автотехнической экспертизы Пресловутый ФЗ "Об ОСАГО" уже стоит поперек горла у большинства наших автовладельцев, которые на своей шкуре испытали мошеннические технологии большинства страховых компаний страны, которые наглым образом обманывают Вас - уважаемые наши автомобилисты, когда поручают проведение "независимой" экспертизы автомобилей после ДТП в свою карманную оценочную фирму. Всех нас достали "прикормленные", "карманные", одним словом продажные оценщики и оценочные компании, пригревшиеся под крылом вышеуказанных страховых фирм, и кормящиеся лишь за счет проведения настолько "независимой" экспертизы транспортных средств после ДТП, что в результате оной, сумма компенсации ущерба опускается буквально ниже плинтуса. Господа начинающие автовладельцы, запомните раз и навсегда, - такого понятия как "бесплатная" независимая техническая экспертиза при ДТП - не существует, также, как и не существует в природе независимого оценщика, офис которого расположен в здании страховой компании. Примечательно, что вышеуказанные "независимые" оценщики ущербов, даже не стесняются скрывать сам факт ублажения страховых компаний, выставляя напоказ - факт тесных взаимоотношений определенного рода в разделе "Партнеры" на своих официальных сайтах. Объективно оценивая сложившуюся ситуацию, наша Федерация Судебных Экспертов, будучи крупнейшим негосударственным судебно-экспертным учреждением РФ, глубоко надеется, что ситуация с проведением независимой экспертизы при ДТП в рамках ОСАГО, наконец выльется в отмену обязательного страхования автогражданки, а рынок экспертно-оценочных услуг перестанет быть похож на группу мошенников и продажных негодяев. Так же мы ратуем за последние инициативы депутатов Госдумы РФ, планирующих ввести для оценщиков уголовную ответственность за заведомо ложный или недостоверный отчет об оценке стоимости автомобиля (в формате ст.307 УК РФ по аналогии с судебными экспертами). Со своей стороны, мы открыто заявляем, что мы проводим судебную оценку автомобиля после ДТП по поручению судебных и следственных органов страны, ручаясь при этом своей свободой, за достоверность сделанных нами экспертных выводов об оценке битого автомобиля и его остаточной стоимости. Заключение независимой экспертизы, как правило, ложится в основу приговора или решения суда по гражданскому делу. С не меньшей яростью и негодованием мы поможем Вам, наши уважаемые автовладельцы, наказать продажного оценщика, нередко именуемого себя экспертом, путем рецензирования его якобы "независимой" экспертизы ущерба автомобиля

комиссией высококлассных судебных автоэкспертов, имеющих блестящее автотехническое, оценочное и судебно-экспертное образование и работающих под чутким патронажем высшего надзорного судебно-экспертного органа - НП "Палата Судебных Экспертов". Имея в штате квалифицированных юристов, также поможем принять даже самые жесткие меры, в том числе направленные на лишение мошеннической страховой компании, которая обманывала и обманывает всех Вас - лицензии на страховую деятельность в рамках КАСКО или ОСАГО.

## 11. Документально оформлять результаты экспертизы

1. Документально оформлять результаты экспертизы по разным страховым продуктам в бумажном и электронном варианте

По результатам экспертизы ценности документов в организации составляются описи дел постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу, а также акты о выделении дел к уничтожению. Оформление и описание дел производится в соответствии с требованиями разделов 4 и 7 настоящих Правил.

Отбор документов за соответствующий период к уничтожению и составление акта о выделении их к уничтожению (Приложение 3) производится после составления годовых разделов сводных описей дел постоянного хранения за этот же период. Указанные описи и акты рассматриваются на заседании ЦЭК (ЭК) организации одновременно. Одобренные ЦЭК (ЭК) организации акты утверждаются руководителем организации только после утверждения ЭПК соответствующего учреждения государственной архивной службы, описей дел постоянного хранения; после этого организация имеет право уничтожать дела, включенные в данные акты.

Дела включаются в акт о выделении их к уничтожению, если предусмотренный для них срок хранения истек к 1 января года, в котором составлен акт. Например, дела с трехлетним сроком хранения, законченные делопроизводством в 1976 г., могут быть включены в акт, который будет составлен не ранее 1 января 1980 года, с пятилетним сроком хранения - не ранее 1 января 1982 года.

Акт о выделении к уничтожению документов составляется, как правило, на дела всей организации. Если в акте указаны дела нескольких структурных подразделений, то название каждого структурного подразделения указывается перед группой заголовков дел этого подразделения. Заголовки однородных дел, отобранных для уничтожения, вносятся в акт под общим заголовком с указанием количества дел, отнесенных к данной группе.

Учреждения государственной архивной службы СССР проверяют правильность отбора документов на государственное хранение и при необходимости имеют право потребовать включить в опись дел постоянного хранения дела, отобранные на временное хранение или к уничтожению.

Организация, в процессе деятельности которой не создаются документы, подлежащие передаче на государственное хранение, составляет акты о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению, и уничтожает документы, включенные в данные акты, по истечении сроков их хранения, только после составления годовых разделов сводных описей дел по личному составу за соответствующий период и их утверждения руководителем организации.

Организация обязана систематически описывать документы по личному составу и документы временного хранения (свыше 10 лет), обеспечивать их сохранность и учет в соответствии с требованиями настоящих Правил.

Дела, предназначенные для уничтожения, после утверждения актов о выделении их к уничтожению, хранятся в специально отведенном для них месте и сдаются работниками службы делопроизводства или ведомственного архива в конторы Главного управления "Союзглаввторресурсы" Госнаба СССР. Перед сдачей документы должны быть упакованы. Сдача документов оформляется приемо-сдаточными накладными, в которых указывается вес принятой бумажной макулатуры.

Дата сдачи документов, их вес и номер накладной указываются на акте, который подшивается в соответствующее дело после внесения изменений в учетные документы ведомственного архива или службы делопроизводства.

Порядок уничтожения дел с истекшими сроками хранения с грифом "ДСП" определяется специальными инструкциями.

## 12. Оценка ущерба и определение величины страхового возмещения

Оценка ущерба по разным страховым продуктам

Расчет суммы страхового возмещения по разным видам страхования.

Одним из главных вопросов при дорожно-транспортном происшествии является оценка суммы нанесенного ущерба. Ведь незначительное на первый взгляд повреждение может вести к значительно более серьезным последствиям, да и стоимость одних и тех же работ на разных СТО может существенно отличаться. Где же искать правду в спорных вопросах? Стоит ли соглашаться на сумму, на которой настаивает второй участник аварии? Именно для таких спорных ситуаций и существует независимая оценка ущерба авто. Оценка ущерба авто представляет собой установление степени и количества повреждений, их учет, а также составление перечня необходимых затрат для приведения автомобиля в первоначальное состояние.

Дело это очень сложное, требующее высокой квалификации и соответствующих знаний. Конечно, можно доверить оценку ущерба страховой компании, но не стоит забывать о том, что страховщики заинтересованы в отказе от страховой выплаты либо как минимум к уменьшению ее суммы, поэтому логичнее обратиться за результатами оценки ущерба авто в независимую экспертизу.

Хотя, по сути, понятия "независимая экспертиза", так же как и "зависимая", не существует ни в методических, ни в юридических документах. Данные выражения возникли в среде страховщиков и экспертов в ходе разрешения споров по различным страховым случаям.

Стоит помнить о том, что результатам независимой экспертизы будет уделено особо пристальное внимание, поэтому оценка ущерба авто должна полностью соответствовать как юридическим и методическим нормам, так и отличаться безупречным проведением расчетов и правильным использованием программных продуктов. Нередки случаи, когда из-за незначительных на первый взгляд нарушений, например таких как ручная корректировка данных в программном обеспечении или неправильный расчет стоимости

подлежащих замене деталей результаты оценки ущерба авто оспаривались противоположной стороной.

Поэтому следует очень тщательно подходить к выбору эксперта для независимой оценки ущерба авто. Обязательно следует убедиться в наличии документов подтверждающих право заниматься подобной деятельностью и обратить внимание на срок работы оценщика на рынке экспертных услуг. Так же не лишним будет поинтересоваться, не имеет ли экспертная фирма договора со страховой компанией. Если таковой имеется, то результаты оценки ущерба авто мало будут отличаться от тех которые Вы получите от страховщиков. Еще одним важным фактором при выборе компании - оценщика будет то, насколько широк список проводимых ею исследований. Естественно, чем он шире, тем на более точные результаты оценки ущерба авто.

Существует три основных подхода к оценке ущерба авто.

Во-первых, это затратный подход. Он, как видно из названия, основан на определении суммы затрат на будущий ремонт автомобиля. Во вторых, подход сравнительный, который основан на сравнении поврежденного автомобиля с аналогичным ему. И, наконец, доходный подход, который применяется исключительно при экспертизе коммерческих авто.

## **Практическая работа №10,11**

### **Заполнение документов для компетентных органов.**

#### **Сбор и регистрация статистической информации об убытках.**

**Цель:** точность заполнения документов для компетентных органов. Сбор и регистрация статистической информации об убытках.

#### **Рассматриваемые вопросы**

1. План документального оформления расчета и начисление страхового возмещения (обеспечения)
2. Расчет и начисление страхового возмещения (обеспечения).
3. Расчёт основных статистических показателей убытков

#### **Краткий теоретический материал**

Документальное оформление расчета и начисление страхового возмещения (обеспечения)

##### **План**

1. Расчет и начисление страхового возмещения (обеспечения)
2. Ведение журналов убытков страховой организации при наступлении страховых случаев, в том числе в электронном виде
3. Внутренние отчеты по страховым случаям
4. Расчёт основных статистических показателей убытков
5. Документы для направления их в компетентные органы
6. Подготовка ответов и документов на запросы из компетентных органов по факту, обстоятельствам и последствиям страхового случая
7. Быстро реагировать на новую информацию и принимать решения, исходя из нормативных и других регулирующих актов
8. Выявление простейших действий страховых мошенников
9. Быстро и адекватно действовать при обнаружении факта мошенничества

10. Организовывать и проводить экспертизу пострадавшего объекта
11. Документально оформлять результаты экспертизы
12. Оценка ущерба и определение величины страхового возмещения
13. Расчет и начисление страхового возмещения (обеспечения)
14. Принятие решений, исходя из нормативных и других регулирующих актов
15. Организация экспертизы пострадавшего объекта
16. Оценка ущерба по разным страховым продуктам

### **Расчёт основных статистических показателей убытков**

Широкое использование страховой статистики в практике актуарных расчетов вызывает необходимость в определении этого понятия.

Страховая статистика показатели представляет собой систематизированное изучение и обобщение наиболее массовых и типичных страховых операций на основе обработки обобщенных итоговых натуральных и стоимостных показателей, характеризующих страховое дело. Все показатели страховой статистики, подлежащие статистическому изучению, делятся на две группы: отражающие процесс формирования и отражающие процесс использования страхового фонда. В наиболее обобщенном виде показатели страховой статистики можно свести к анализу следующих показателей:

$e$  - число страховых случаев;

$n$  - число объектов страхования;

$m$  - число пострадавших объектов;

$E_P$  -- сумма собранных страховых платежей;

$XQ$  - сумма выплаченного страхового возмещения;

$X_{Sn}$  - страховая сумма для любых объектов страхования;

$S_m$  - страховая сумма, приходящаяся на поврежденные

объекты.

На основе аналитических рассматриваются расчетные данные показателей страховой статистики. Частота страховых событий  $e/n$  показывает, сколько страховых случаев приходится на один объект страхования. Опустошительность страхового события (коэффициент кумуляции риска)  $t/e$  показывает, сколько пострадавших объектов приходится на страховой случай.

Коэффициент (степень) убыточности (ущербности):  $XQ/IS_m < 1$ . Превышение единицы означало бы уничтожение всех застрахованных объектов более чем один раз. Средняя страховая сумма на один объект (договор) страхования  $E_{Sn}/n$  рассчитывается как отношение страховой суммы всех объектов страхования к числу объектов страхования.

Объекты имущественного страхования обладают различными страховыми суммами. Поэтому в актуарных расчетах применяются различные методы подсчета средних величин. Средняя страховая сумма на один пострадавший объект равна страховой сумме пострадавших объектов, разделенной на число этих объектов, то есть  $SS_n/m$ .

Каждый из пострадавших объектов страховой совокупности имеет свою индивидуальную страховую сумму, которая отклоняется от средних величин. Расчет этих средних величин имеет большое практическое значение в показателях страховой статистики.

Отношение средних страховых сумм называется в практике страхования тяжестью риска, которое выражается как  $(ES_m/m) : (ES_n/n)$ . С помощью этого отношения производится оценка и переоценка частоты проявления страхового события в показателях страховой статистики.

Убыточность страховой суммы (вероятность ущерба) равна сумме выплаченного страхового возмещения, разделенной на страховую сумму всех объектов страхования, то есть  $EQ/ES_n$ .

Показателем величины риска является число меньше единицы. Обратное соотношение недопустимо, так как это означало бы недострахование. Убыточность страховой суммы можно также рассматривать как меру величины рискованной премии в показателях страховой статистики.

Норма убыточности - это соотношение суммы выплаченного страхового возмещения к сумме собранных страховых платежей:

$$(EQ/IP) * 100 \%$$

Для практических целей исчисляют нетто-норму убыточности и брутто-норму убыточности в показателях страховой статистики. Полученный показатель может быть меньше, больше или равен единице. Величина нормы убыточности свидетельствует о финансовой стабильности данного вида страхования.

Частота ущерба исчисляется как произведение частоты Страховых случаев и опустошительности:

где  $g$  - частота наступления страхового случая.

Частота ущерба всегда меньше единицы. При показателе частоты, равном единице, налицо достоверность наступления данного события для всех объектов. Частота ущерба обычно выражается в процентах.

Страховая статистика требует, чтобы были установлены факторы, оказавшие влияние на частоту ущерба. Влияние отдельных факторов является предпосылкой образования рискованных групп.

Тяжесть ущерба. Если в результате несчастного случая застрахованному имуществу причинен ущерб, равный его действительной стоимости, то такой ущерб принято называть полным. Однако в большинстве случаев ущерб может быть меньше действительной стоимости имущества, которое не уничтожено, а только повреждено. Такой ущерб принято называть частичным в показателях страховой статистики.

Понятие тяжести ущерба можно выразить математически как отношение средних страховых сумм:

где  $q$  - тяжесть ущерба, делимое - вероятность ущерба (убыточность страховой суммы), делитель - частота ущерба.

Тяжесть ущерба, связанная с наступлением страхового случая, в любом виде страхования обусловлена особенностями объекта страхования. Поскольку частота ущерба показывает объекты страховой совокупности, которые повреждены в результате проявления риска, то тяжесть ущерба показывает среднюю арифметическую величину убытка (среднего обеспечения) по поврежденным объектам страхования к отношению к средней страховой сумме всех объектов:

Тяжесть ущерба, которую иногда называют степенью, объемом или размером ущерба в показателях страховой статистики, вероятностью распространения ущерба, показывает, какая часть страховой суммы уничтожена.

С помощью страховой статистики изучаются частота ущерба и убыточность по каждой рискованной группе. Статистическими методами учитываются причины ущерба и их распределение во времени и пространстве. При анализе страховая статистика должна быть обработана с учетом инфляции страховых возмещений. Обычно, чтобы получить более правдоподобную картину потенциальных будущих убытков, прошлые убытки необходимо существенно увеличить в показателях страховой статистики.

Однако чем существеннее это увеличение для старых страховых случаев, тем более недостоверными становятся исправленные статистические данные. Серьезные сомнения по поводу использования старых Страховых возмещений имеются не только по причине инфляции, но и потому, что общая рискованная ситуация, как например, в страховании ответственности владельцев автотранспорта радикально изменилась в показателях страховой статистики.

Как следствие, страхователи при анализе предпочитают брать только недавние страховые случаи, что ведет к новым трудностям: новейшие статистические данные не только менее содержательны из-за меньшего количества страховых возмещений, но, что еще хуже я серьезней, часто проходит много лет, прежде чем страховые случаи улаживаются и становится известной окончательная стоимость Страховых возмещений. Это так называемое явление запаздывающего возмещения вынуждает также корректировать исходные статистические данные в показателях страховой статистики.

Таким образом, перед актуарием стоит дилемма: если он учтет данные слишком многих прошлых лет, надежность статистики пострадает из-за включения в нее и последующего увеличения старых, нерепрезентативных убытков; если же он возьмет данные слишком свежие, надежность опять пострадает из-за уменьшения количества страховых случаев и сомнительных коррекций страховых возмещений по незавершенным страховым случаям.

Еще одной причиной того, что старые статистические данные могут не подходить для будущего, является изменение тарифа и (или) состава портфеля.

В показателях страховой статистике обычно различают данные, характеризующие объем страховой деятельности (суммарные страховые ответственности, премии, количество рисков, суммарные застрахованные зарплаты), и данные, описывающие статистические сущности (количество страховых случаев, суммарные величины страховых возмещений, результаты (прибыли)).

Из данных двух категорий часто формируются относительные показатели страховой статистики:

Результат----- = Рентабельность

