



معرفی برخی سامانه‌های ثبت تقلب بیمه‌ای در جهان

مجری: پژوهشکده بیمه
گروه پژوهشی مطالعات اسلامی بیمه

گزارش پژوهشی شماره ۱۸
پاییز ۱۳۹۷

شناسنامه عمومی گزارش پژوهشی	
معرفی برخی سامانه‌های ثبت تقلب بیمه‌ای در جهان	عنوان
پژوهشکده بیمه - گروه مطالعات اسلامی بیمه	مجری
فاطمه آزادبخت، وحیده نورانی	همکاران اصلی
پاییز ۱۳۹۷	زمان خاتمه

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



معرفی برخی سامانه‌های ثبت تقلب بیمه‌ای در جهان

مجری: پژوهشکده بیمه
گروه مطالعات اسلامی بیمه

گزارش پژوهشی شماره ۱۸
پاییز ۱۳۹۷

مقدمه

برای مدت‌های مدید، در سرتاسر جهان شخصیت‌های بیمه‌ای طراز اول به این نتیجه رسیده بودند که مصلحت در این است که وانمود کنند تقلب مسأله‌ساز نیست. آنان سعی می‌کردند که "تقلب" را گرفتاری کوچک و هزینه طبیعی کسب و کار قلمداد کنند که فقط برای شرکت‌های با مدیریت بد اتفاق می‌افتد ولی ورود شرکت‌های بیمه‌ای جدید به بازار بیمه و رقابت فزاینده آنها که با کاهش درآمدهای حق بیمه برای شرکت‌ها همراه بوده است در کنار افزایش خسارت‌ها باعث شده است که شرکت‌ها به استراتژی کاهش هزینه روی آورند. بیمه‌گران که مدت‌های مدیدی است هزینه‌های کلاهبرداری را به شکل افزایش نرخ‌های حق بیمه به بیمه‌گذاران منتقل کرده‌اند متوجه شده‌اند که معضل کلاهبرداری دیگر قابل اغماض نیست و باید یک راهکار اساسی برای مقابله با آن برگزید. در این میان موضوع مقابله با تقلبات بیمه‌ای به عنوان یکی از ابزارهای کاهش هزینه توجهات زیادی را به خود جلب کرده است.

۱- تاریخچه مبارزه با تقلب

در دهه ۱۹۹۰، مدیران بیمه برای مواجهه با تقلب از رویکردی جدید برای مبارزه استفاده کردند. این طرز برخورد جدی، نخستین بار در ایالات متحده آمریکا پا گرفت جایی که آن "گرفتاری کوچک" دیگر کاملاً رشد کرده و به شکل غده سرطانی بزرگی درآمده بود. گرچه بعضی از بازارها و برخی از بیمه‌گران برای مشارکت و الحاق به جبهه نبرد علیه تقلب حرکت کندی از خود نشان دادند اما به نظر می‌رسد که اکنون پس از دو دهه، کفه ترازوی بیمه‌گران سنگین‌تر از متقلبان شده و مدیران دوراندیش در راه مبارزه با تقلب مصمم هستند. اینان معتقدند زیان‌هایی که از طریق فعالیت‌های متقلبان در صنعت بیمه ایجاد می‌شوند، منافع بیمه‌گران و به‌طور بالقوه ثبات مالی آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد زیرا برای جبران این زیان‌ها، بیمه‌گران حق بیمه‌ها را بالا می‌برند و این موضوع منجر به هزینه‌های بالاتر برای بیمه‌گذاران می‌شود. بر این اساس تقلب می‌تواند اطمینان سهام‌دار و مصرف‌کننده را کاهش دهد؛ همچنین می‌تواند حسن شهرت تک‌تک بیمه‌گران، صنعت بیمه و به‌طور بالقوه، ثبات اقتصادی را تحت تأثیر قرار دهد. بنابراین اگر شرکت بیمه بتواند هزینه خسارت‌های ناشی از تقلب را به نصف برساند، آن وقت ممکن است هزینه ناشی از تقلب، از ۸ درصد هزینه‌های مورد ادعا به ۴ درصد کل هزینه ادعاها کاهش یابد و در مورد یک بیمه‌گر متوسط، این امر به معنای دو و نیم تا سه درصد بهبود در نرخ بهره‌وری است. حتی با در نظر گرفتن مخارج روزافزون کشف و جلوگیری از تقلب هنوز هم آن شرکت بیمه با چنین رقمی می‌تواند نرخ‌ها را کاهش دهد و بازار را از شرکت‌های دیگر برابری ضمن آنکه سود سهامداران را نیز به جای خود محفوظ دارد.

۲- محورهای اصلی مبارزه و جلوگیری از تقلب

آقای استفان وماک طی پژوهشی تحت عنوان "مبارزه با تقلب در نظام بیمه جهانی" کشف کرده است که بیشتر عواملی که بر تقلب اثر می‌گذارند و بسیاری از راه‌هایی که از طریق آن‌ها می‌توان این مشکل را حل کرد گذشته از ملیت یا طبقه کسب و کار، وجوه مشترک فراوان دارند. صرف‌نظر از آنکه جزئیات هر مورد تقلب در هر کشوری متفاوت است، اصول و قواعد آن جهانی است و هیچ مرزی نمی‌شناسد. این امر حاکی از آن است که بیمه‌گران می‌توانند با مقایسه روش‌ها و تجربیات دیگر گروه‌های همتای بین‌المللی خود از آن‌ها مطالب فراوانی بیاموزند.

صاحبان بیمه‌نامه‌ها جدی‌ترین تهدید کنندگان بیمه‌گران هستند ولی دلایل، واسطه‌ها، کارکنان، کارپردازان و حتی دیگر بیمه‌گران هم می‌توانند بیمه‌گر را فریب دهند.

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که سه عامل همکاری، تکنولوژی و درک بهتر از انگیزه‌هایی که باعث بروز تقلب می‌شوند محورهای اصلی مبارزه و جلوگیری از تقلب را تشکیل می‌دهند که عامل سوم از بقیه عوامل از درجه اهمیت بیشتری برخوردار است. بر همین اساس بیشتر فعالیت‌های مبارزه با تقلب در آمریکا و اروپا بر روی تشویق افکار عمومی و اثبات این عقیده متمرکز شده است که تقلب در بیمه بد است و باید دوستان و همسایگان شخص متقلب را قانع کرد که دستگیری و مجازات این متقلب ضرورت دارد. البته این برنامه‌های آموزشی عظیم تر از آن هستند که یک شرکت بیمه به تنهایی از عهده آن‌ها برآید و همکاری بیشتر بیمه‌گران را می‌طلبد. سازمان‌هایی از قبیل اتحادیه مبارزه با تقلبات بیمه‌ای در آمریکا، اتحادیه مبارزه با تقلب در کانادا و دفتر جلوگیری از جرم و تقلب در انگلستان به وجود آمده‌اند تا در این زمینه اقدامات را هماهنگ کنند. این سازمان‌ها اقدامات مربوط به آموزش عمومی را سازمان می‌دهند و به صورت مراکز تخصصی به شناسایی متقلبان و روش‌های کار آنان می‌پردازند. برای مثال با تشکیل یک گروه کاری مخصوص رسیدگی به امور تقلب در انجمن تجاری بیمه اروپا، همکاری در این زمینه به موضوعی بین‌المللی مبدل شده است. در حال حاضر این امر باعث همکاری روزمره بیشتر بین کشورهای مختلف در مورد تقلبات بیمه‌ای و ترویج عقاید ضد تقلب در سطحی وسیع در سراسر اروپا شده است. برای مبارزه با تقلب، کاربرد تکنولوژی جدید نیز مد نظر بوده که البته در جاهای مختلف درجات موفقیت متفاوتی داشته است. در حال حاضر حربه مورد علاقه بیمه‌گران، پایگاه اطلاعاتی مشترک است. بدین ترتیب بیمه‌گران متفاوت و متعددی در مجموعه اطلاعات شریک هستند و سعی در به دام انداختن آنهایی دارند که به طور مکرر ادعای خسارت می‌کنند. چنین روش‌هایی در کشورهای استرالیا، کانادا، آلمان، ایرلند، نروژ، انگلستان و آمریکا رایج است در

حالی که بیمه‌گران در نیوزلند، فرانسه، دانمارک و سوئد روش‌های مخصوص به خود را تنظیم می‌کنند. امروزه بیمه‌گران پا را از این هم فراتر نهاده‌اند و از تکنولوژی‌های جدیدتری استفاده می‌کنند که برای شناسایی متقلبان حتی قبل از دریافت بیمه‌نامه طراحی شده‌اند. بدین صورت آنان با همکاری متقابل و استفاده از تکنولوژی جدید، باعث افزایش احتمال کشف تقلب می‌شوند. (منفرد، ۱۳۷۸)

۳- معرفی چند نمونه سامانه ثبت تقلب بیمه‌ای به عنوان راهکار مبارزه با تقلب

۳-۱- سامانه ثبت تقلب بیمه‌ای (IFR) در انگلیس

سامانه ثبت تقلب بیمه‌ای انگلستان^۱، اولین پایگاه داده متقلبان صنعت بیمه در سطح صنعت بیمه این کشور است که در سپتامبر سال ۲۰۱۲ راه‌اندازی شد و از دسامبر سال ۲۰۱۳ بیمه‌گران توانستند داده‌های مربوط به تقلب بیمه‌گذاران را در این سیستم ثبت کنند. این سامانه که توسط صنعت بیمه انگلستان توسعه یافته، ابزاری امن و مستحکم برای تشخیص و جلوگیری از تقلب، با هدف حمایت از مشتریان درست‌کار و پایین نگه داشتن هزینه‌های بیمه است.

انجمن بیمه‌گران بریتانیا (ABI)^۲، اسپانسر این سامانه بوده و مدیریت آن را دفتر تقلب بیمه‌ای (IFB)^۳ با همکاری انجمن بیمه‌گران بریتانیا برعهده دارد.

شرکت بیمه آکسا، جزء اولین بیمه‌گران بزرگی بود که نام، نشانی‌ها و شماره تلفن‌های متقلبان تاییدشده را در این پایگاه داده وارد کرد. بیمه‌گران دیگری که به این سامانه پیوستند شامل اویوا^۴ و آراس‌ای^۵ هستند و هم‌اکنون بیش از ۳۰۰ بیمه‌گر که اعضای ABI می‌باشند، به این سامانه دسترسی دارند. بیش از ۵۰٪ بازار بیمه عمومی انگلستان (بر اساس سهم بازار)، در حال حاضر از IFR استفاده می‌کنند و کار برای سهم قابل توجهی از بقیه بازار ادامه دارد.

در دسامبر سال ۲۰۱۷، هیئت مدیره این سامانه تصمیم گرفت که اعضای انجمن بازار لویدز^۶ را هم به سامانه متصل کنند. اکنون برای تسهیل در استفاده لویدز از این سامانه یک نسخه متفاوت از توافقنامه کاربر IFR^۷

^۱ IFR: Insurance Fraud Register

^۲ Association of British Insurers (ABI): صدای بیمه در کشور انگلستان است و نماینده بیمه عمومی، سرمایه‌گذاری و پس‌اندازهای بلندمدت می‌باشد. این انجمن در سال ۱۹۸۵ تاسیس شد تا نماینده کل صنعت باشد و امروزه بیش از ۳۰۰ عضو دارد که حدود ۹۰٪ حق بیمه‌ها در انگلستان را در بر می‌گیرد (نشانی اینترنتی: www.abi.org.uk).

^۳ در ادامه گزارش، این دفتر معرفی می‌شود.

^۴ Aviva

^۵ RSA

^۶ Lloyd's Market Association

^۷ IFR User Agreement

اعمال می‌شود. تا آوریل ۲۰۱۸، بیش از ۱۸۰۰۰ رکورد در این سامانه ثبت شده که در برگیرنده افراد، شرکت‌ها و کلیه موجودیت‌های متقلب در رشته‌های بیمه‌ای مختلف شخصی و تجاری است. شرکت‌های بیمه قادر هستند که نام افرادی را که اقدام متقلبانه آن‌ها نسبت به بیمه‌گران تشخیص داده شده است، به این سامانه اضافه کنند. همچنین می‌توانند در این پایگاه داده جستجو کنند. شرکت‌های بیمه مجاز به عدم انعقاد قرارداد بیمه‌ای با افراد حاضر در فهرست این سامانه هستند. این سامانه به بیمه‌گران کمک می‌کند تا هم در معرفی افراد متقلب بیمه‌ای مشارکت داشته و هم بتوانند اقدام مناسب را انجام دهند. اطلاعات موجود در این سایت می‌تواند در هر نقطه‌ای از چرخه محصول، در هنگام تمدید یا زمانی که خسارت واقع می‌شود و در هر زمان دیگری مورد استفاده قرار گیرند. با این حال، IFR یک ابزار خودکار تصمیم‌گیری نیست، بلکه جزئی کلیدی از بسته بازرسی‌های بیمه‌گران را تشکیل می‌دهد.

هر بیمه‌گر می‌تواند تصمیم بگیرد که چگونه از اطلاعات ثبت‌شده استفاده کند زیرا رویکرد مشترکی که در کل صنعت روی آن توافق شده باشد، وجود ندارد و هر بیمه‌گر آزاد است که روش خود را به کار گیرد. بیمه‌گران ممکن است شرایط خاصی را برای متقلبان اثبات‌شده اعمال کنند، می‌توانند آن‌ها را به عنوان یک مشتری جدید بپذیرند یا از آن‌ها برای تمدید قرارداد دعوت نمایند. افرادی که تقلب بیمه‌ای‌شان اثبات شده باشد، خرید محصولات جدید یا تمدید بیمه‌نامه‌های موجود برایشان دشوارتر می‌شود. همچنین ممکن است دسترسی به سایر خدمات مالی، از جمله وام نیز برای آن‌ها سخت‌تر شود. افرادی که به هنگام خرید بیمه‌نامه متوجه شوند که اطلاعاتشان به عنوان متقلب در IFR ثبت شده، می‌توانند به این موضوع اعتراض کنند. اگر ثابت شود که نام افراد به اشتباه ثبت شده است، شرکت‌های بیمه مجبور هستند کار خود را اصلاح کرده و اطلاعات فرد را از سامانه حذف کنند.

۲-۳- دفتر تقلب بیمه‌ای (IFB)^۱ در انگلیس

دفتر تقلب بیمه‌ای شرکتی غیرانتفاعی است که در سال ۲۰۰۶ تاسیس گردیده تا مبارزه جمعی صنعت بیمه علیه تقلب بیمه‌ای را هدایت کند. IFB به عنوان قطب به اشتراک‌گذاری داده‌ها و هوش تقلب بیمه‌ای^۲، از جایگاه منحصر به فرد خود در قلب صنعت بیمه و دسترسی بی‌نظیرش به داده‌ها استفاده می‌کند تا شبکه‌های سازمان‌یافته تقلب را شناسایی کرده و مانع فعالیت آن‌ها شود. دو هدف اصلی IFB از استفاده از این داده‌ها، کمک به بیمه‌گران برای شناسایی تقلب و اجتناب از پیامدهای مالی، به علاوه حمایت از پلیس،

^۱ Insurance Fraud Bureau: به نشانی اینترنتی <https://insurancefraudbureau.org>

^۲ Insurance Fraud Intelligence

قانون‌گذاران و سایر نهادهای حقوقی در مبارزه با متقلبان و سپردن آن‌ها به دست عدالت است. همه افراد می‌توانند در صورت مشاهده وقوع تقلب بیمه‌ای به وب سایت آن مراجعه کرده و آن تقلب را ثبت نمایند. سازو کار این وب سایت از سامانه ثبت تقلب بیمه‌ای پیچیده‌تر است و نسبت به آن اطلاعات جزئی‌تری می‌توان در این سایت ثبت کرد. در فرم موجود در وب‌سایت IFB، جزئیات بیشتری مورد سوال قرار می‌گیرد. به عنوان مثال، این که فرد متقلب در حین انجام تقلب دیده شده یا بعد از آن؟ آیا تقلب برای شخص بوده یا وسیله نقلیه یا شرکت؟ مشخصات وسیله نقلیه یا شخص یا شرکت متقلب و تاریخ وقوع تقلب می‌تواند در این سایت ثبت شوند. هم‌چنین قسمتی در این سایت وجود دارد که شخص گزارش‌دهنده می‌تواند شرح ماجرا را (به جز آن چه در فرم‌ها بیان کرده) در آن بنویسد.

۳-۳- نهادهای مبارزه با تقلب بیمه در آمریکا

طبق گزارش انجمن ملی اعضای کمیسیون بیمه آمریکا (NAIC)^۱ شش نهاد ضد تقلب به طور اختصاصی در زمینه تقلب بیمه‌ای کار می‌کنند که عبارتند از: ۱- ائتلاف علیه تقلب بیمه‌ای^۲ ۲- اداره خدمات بیمه^۳ ۳- انجمن ملی ضد تقلب مراقبت سلامت^۴ ۴- دفتر ملی جرائم بیمه‌ای^۵ ۵- آکادمی ملی آموزش جرائم بیمه‌ای^۶ ۶- مرکز ملی جرائم کلاه سفیدها^۷

۱- ائتلاف علیه تقلب بیمه‌ای: این نهاد، ائتلافی از سازمان‌های بیمه‌ای، مصرف‌کنندگان، نهادهای دولتی و نهادهای قانون‌گذار است که در راستای تصویب مقررات ضد تقلب، آموزش عمومی و ارائه خدمات مشاوره ضد تقلب کار می‌کنند. علاوه بر آن منبعی هستند که مصرف‌کنندگان می‌توانند در آن هشدارهایی درباره کلاهبرداری را مشاهده کرده و نحوه گزارش تقلب و محافظت از خود را یاد بگیرند.

۲- اداره خدمات بیمه: این اداره، ارائه‌کننده اطلاعات و تحلیل‌های آماری، اکچوئری، پذیره‌نویسی بیمه و خسارات، ابزارهای شناسایی تقلب، خدمات فنی و ... است و در واقع مبارزه با تقلب یکی از وظایف این اداره می‌باشد. این اداره به بیمه‌گران، بیمه‌گران اتکایی و کارگزاران، قانون‌گذاران بیمه، مدیران ریسک و سایر فعالان صنعت در بازار بیمه‌های حوادث و اموال خدمات می‌دهد. هم‌چنین این اداره دارای دفاتری در نقاط مختلف ایالات متحده و کشورهای دیگری مانند چین، آلمان، هند و انگلستان است.

۳- انجمن ملی ضد تقلب مراقبت سلامت: این انجمن، توسط چندین بیمه‌گر درمان و مقامات فدرال و دولت‌های ایالتی تاسیس شده و سازمان پیشگام در صنعت بیمه است که منحصراً در حوزه مبارزه علیه

¹ National Association of Insurance Commissioner

² Coalition Against Insurance Fraud

³ Insurance Services Office

⁴ National Healthcare Anti-fraud Association

⁵ National Insurance Crime bureau

⁶ National Insurance crime Training Academy

⁷ National white Collar crime Center

تقلب در بیمه‌های درمان فعالیت می‌کند. در این انجمن، بخش دولتی و خصوصی با یکدیگر همکاری می‌کنند و در حال حاضر بیش از ۹۰ بیمه‌گر خصوصی درمان و نهادهای دولتی مجری قانون، که دارای اختیار قضایی در حوزه تقلب بیمه‌ای هستند، عضو آن می‌باشند. هم‌چنین این نهاد دارای یک مرکز آموزشی با نام «موسسه NHCAA برای جلوگیری از تقلب مراقبت سلامت»^۱ است که معاف از مالیات بوده و به‌طور مجزا به آموزش پرسنل بخش خصوصی و دولتی در حوزه مبارزه با تقلب می‌پردازد.

۴- دفتر ملی جرایم بیمه‌ای: این دفتر، یک سازمان غیرانتفاعی است که در ایلینویز آمریکا واقع شده است. تاسیس این سازمان توسط صنعت بیمه صورت گرفته تا جرایم مرتبط با بیمه را مورد بررسی قرار دهد و با نهادهای مجری قانون، همکاری نزدیکی داشته باشد. بیشتر تمرکز این سازمان بر سرقت وسایل نقلیه است. اعضای این سازمان محدود به شرکت‌های بیمه و خودبیمه‌شده‌ها هستند. در وب سایت این دفتر، شماره تلفن، شماره پیام کوتاه و نیز فرمی جهت گزارش تقلب وجود دارد. در فرم این سامانه هم مانند موارد مشابه، فرد گزارش‌دهنده باید اطلاعاتی از قبیل نام فرد یا سازمان متقلب، نشانی، نوع تقلب، محل وقوع تقلب و ... را وارد کند. علاوه بر این‌ها، محلی هم برای شرح ماجرا در نظر گرفته شده است البته وارد کردن اطلاعات مربوط به فرد گزارش‌دهنده اختیاری است.

۵- آکادمی ملی آموزش جرایم بیمه‌ای: نهادی است که با همکاری اعضای صنعت بیمه، به آموزش مبارزه با تقلب می‌پردازد. این سازمان خدماتی به شرح زیر را انجام می‌دهد:

- تامین نیازهای آموزش صنعت بیمه و اجرای قانون
- بهره‌برداری از موثرترین روش‌های آموزشی مناسب
- فراهم کردن آموزش مرتبط با جرایم برای اجرای قانون جهت افزایش دستگیری، تعقیب و جبران و بازدارندگی ارتکاب جرایم
- آموزش به کارکنان بخش خسارت و بازرسان بیمه

۶- مرکز ملی جرایم کلاه‌سفید: این مرکز که با عنوان NW3C هم شناخته می‌شود، یک سازمان غیرانتفاعی است که توسط کنگره تاسیس شده و به آژانس‌های محلی و ایالتی مجری قانون، آموزش مبارزه با مشکلات نوظهور جرایم سایبری و اقتصادی را می‌دهد. NW3C، اطلاعات و تحقیقاتی را برای جلوگیری از جرایم سایبری و اقتصادی برای نهادهای قانونی مسئول جلوگیری، بازرسی و تعقیب جرایم اقتصادی و سایبری فراهم می‌کند.

علاوه بر نهادهای بیمه‌ای که ذکر شد، نهادهای غیر بیمه‌ای مانند نهادهای قضایی یا انتظامی و ... نیز در حوزه مبارزه با تقلب فعالند؛ زیرا تقلب در قوانین برخی ایالت‌های این کشور کلاهبرداری و جرم کیفری تلقی شده و در صورت اثبات، مرتکب آن علاوه بر بازگرداندن وجوه ناشی از کلاهبرداری، محکوم به جریمه مالی

¹ NHCAA Institute for Health Care Fraud Prevention

و حتی حبس می‌شود. اقدامات دیگر در این زمینه مانند " کاهش هزینه " یا " بهبود خدمات برای مشتری " نیز به طور غیر مستقیم انگیزه‌های تقلب را در افراد کاهش داده است.

۳-۴- دفتر تقلب بیمه‌ای ماساچوست

دفتر تقلب بیمه‌ای ماساچوست^۱، یک آژانس منحصربه‌فرد و چند بعدی است که هدفش حذف سیستماتیک تقلب بیمه‌ای می‌باشد. طبق اعلام وبسایت این نهاد، هم افراد مشغول در صنعت بیمه و هم شهروندان عادی می‌توانند تقلب‌های بیمه‌ای را گزارش کنند که رویه آن برای این دو گروه متفاوت است. برای شهروندان عادی، دو شیوه برای گزارش تقلب بیمه‌ای وجود دارد. اول این‌ها می‌توانند به صورت تلفنی اقدام به این کار کنند. در شیوه دوم، بخشی با عنوان Hotline Tip Form وجود دارد که افراد باید به آن مراجعه کرده و فرم مربوطه را برای گزارش تقلبی که از آن مطلع هستند، پر کنند. در این فرم، علاوه بر مشخصات کامل فرد گزارش‌دهنده (اعلام نام و نشانی و تلفن دلخواه است) بخشی برای شرح ماجرا و بخشی هم برای شرح علت مشکوک شدن فرد به یک مورد خاص وجود دارد. همچنین نام شرکت بیمه، رشته بیمه‌ای و تاریخ تقریبی وقوع ماجرا هم باید در این فرم وارد شود. برای افراد مشغول به کار در صنعت بیمه، فرمی به صورت فایل ورد قرار داد شده است که باید پر شود. این فرم می‌تواند به صورت فیزیکی (چاپ‌شده)، از طریق ایمیل، از طریق سامانه موجود در وبسایت NAIC و نیز وبسایت NICB، به این دفتر ارسال شود.

۳-۵- سامانه ثبت تقلب بیمه اتومبیل در آنتاریو کانادا^۲

در استان آنتاریو کانادا، سامانه‌ای برای ثبت تقلب‌های مربوط به بیمه‌های اتومبیل^۳ وجود دارد که وابسته به کمیسیون خدمات مالی این استان^۴ است. در این سامانه هم مانند سایر موارد مشابه، فرمی وجود دارد که مراجعه‌کنندگان به سایت لازم است اطلاعاتی از قبیل نام، نشانی و تلفن شرکت یا فرد متقلب، نام شرکت بیمه، جزییات مربوط به بیمه، اطلاعات مربوط به وسیله نقلیه و ... را در آن ثبت کنند. همچنین امکان گزارش تقلب به صورت تلفنی هم وجود دارد.

¹ Insurance Fraud Bureau of Massachusetts

² Auto insurance fraud Hotline

^۳ به نشانی اینترنتی: <http://www.fsco.gov.on.ca/en/auto/hotline/pages/default.aspx>

⁴ Financial Service Commission of Ontario

۴- جمع‌بندی و پیشنهاد

امروزه در کشورهای پیشرفته دنیا مشخص شده که جمع‌آوری اطلاعات مفصل در خصوص میزان و نوع تقلب و انتشار آن، جز این که برای روزنامه‌های جنجال آفرین خوراک مهیا کند، اثر دیگری ندارد و مشکل‌گشای بیمه‌گران نیست. لذا به دنبال راهکارهای اساسی رفته‌اند که به مواردی از آن مانند شیوع تفکر ضد تقلب، همکاری شرکت‌های بیمه در سطح ملی و بین‌المللی و استفاده از تکنولوژی اشاره گردید. یکی از مهمترین راهکارهایی که در این کشورها به کار گرفته شده است راه‌اندازی سامانه‌ها و دفاتر ثبت تقلب از طریق شرکت‌های خصوصی به صورت مستقل یا با حمایت بیمه‌گران است. در این وب‌سایت‌ها و دفاتر، فرم‌های مخصوصی قرارداد شده است که امکان گزارش موارد تقلب بیمه‌ای به افراد عادی یا بیمه‌گران داده می‌شود. این سامانه‌ها با پردازش این اطلاعات، یا فقط فهرست سیاهی از افراد متقلب را تهیه کرده و در اختیار بیمه‌گران قرار می‌دهند، یا علاوه بر فهرست سیاه به تحلیل، الگویابی، معرفی روش‌ها و راه‌های انجام و تشخیص تقلب در مراحل مختلف بیمه‌گری می‌پردازند.

همانگونه که در متن بیان شد، طبق تحقیقات صورت گرفته بیشتر عواملی که بر تقلب اثر می‌گذارند و بسیاری از راه‌هایی که از طریق آن‌ها می‌توان این مشکل را حل کرد گذشته از ملیت یا طبقه کسب و کار، وجوه مشترک فراوان دارند. بنابراین صرف‌نظر از آنکه جزئیات هر مورد تقلب در هر کشوری متفاوت است، اصول و قواعد آن جهانی است و هیچ مرزی نمی‌شناسد. این امر حاکی از آن است که بیمه‌گران می‌توانند با مقایسه روش‌ها و تجربیات دیگر گروه‌های همتای بین‌المللی خود از آن‌ها مطالب فراوانی بیاموزند. بر این اساس و با توجه به وقوع تقلبات بسیار در صنعت بیمه ایران، موارد زیر برای جلوگیری و مبارزه با تقلب‌های بیمه‌ای و کاهش هزینه‌های هنگفت ناشی از آنها پیشنهاد می‌شود:

- ۱- تحقیق و بررسی عمیق‌تر راهکارهای علمی و عملی کشورهای پیشرفته در زمینه جلوگیری، کشف و مبارزه با تقلب‌های بیمه‌ای از سوی پژوهشکده بیمه و استفاده بهینه از آنها در صنعت بیمه ایران؛
 - ۲- تحقق علمی و عملی روش‌های نوین مبارزه با تقلب و راه‌اندازی سامانه‌های ثبت تقلب از طریق نهادهایی چون پژوهشکده بیمه، بیمه مرکزی، سندیکای بیمه‌گران و شرکت‌های بیمه به صورت مجزا یا مشارکتی
 - ۳- راه‌اندازی سامانه‌های ثبت تقلب از طریق شرکت‌های خصوصی به طور مستقل یا با حمایت فعالان صنعت بیمه به منظور ارائه لیست سیاه متقلبان و تحلیل و الگویابی روش‌های تشخیص تقلب؛
 - ۴- تشکیل انجمن‌های ملی و بین‌المللی، ائتلاف‌ها یا ادارات خدمات بیمه‌ای و.....
- به صورت عمومی یا تخصصی هر رشته بیمه‌ای؛

- متشکل از ارکانی چون سازمان‌های بیمه‌ای (پژوهشکده بیمه، بیمه مرکزی، شرکت‌های بیمه و.....)، مصرف‌کنندگان، نهادهای دولتی و نهادهای قانون‌گذار و.....؛
- به صورت غیر انتفاعی یا با مشارکت و همکاری بخش خصوصی و نهادهای دولتی مجری قانون؛
- به منظور تصویب دستورالعمل‌ها و مقررات ضدتقلب، آموزش عمومی، ارائه خدمات مشاوره ضدتقلب، ابزارهای شناسایی تقلب، نحوه گزارش تقلب و محافظت شخصی در مقابل تقلب و کلاهبرداری‌های بیمه‌ای؛ به بیمه‌گران، بیمه‌گران اتکایی و کارگزاران، قانون‌گذاران بیمه، مدیران ریسک و سایر فعالان صنعت بیمه در حوزه مبارزه با تقلب؛
- ۵- برقرای روابط بین‌المللی با کشورهای پیشرفته جهت ایجاد دفاتر ادارات و انجمن‌های مبارزه با تقلب آنها در ایران در صورت اخذ مجوزها و مهیا شدن امکانات لازم

واضح است که انجام چنین اموری مستلزم صرف هزینه‌های بسیاری است، اما به طور قطع، منافع مالی و غیرمالی آن در درازمدت جبران‌کننده این هزینه‌ها خواهد بود؛ زیرا پایین آمدن هزینه‌های خسارتی بیمه‌گران، از یک سو موجب کاهش حق بیمه بیمه‌گذاران سالم و غیر متقلب و رونق خرید بیمه‌نامه‌ها گردیده و از سوی دیگر موجب رضایت سهام‌داران شرکت‌های بیمه و درنهایت رونق اقتصادی صنعت بیمه و کشور خواهد شد.

فهرست منابع

- ۱- مبارزه با تقلب در نظام بیمه‌ای جهان، ترجمه عباس منفرد، فصلنامه صنعت بیمه، شماره ۵۳، بهار ۱۳۷۸، ص ۹۳-۹۸

1. Insurance fraud Registration: www.theifr.org.uk
2. Lloyd's Market Association: www.lmalloyds.com
3. Insurance Times: www.insurancetimes.co.uk
4. Insurance fraud bureau: www.insurancefraudbureau.org
5. Auto insurance fraud Hotline: www.fsco.gov.on.ca/en/auto/hotline/pages/default.aspx
6. Verisk Analytics: <https://www.verisk.com>
7. Coalition Against Insurance Fraud: www.insurancefraud.org
8. The National White Collar Crime Center: <https://www.nw3c.org/>
9. Insurance Fraud Analyst Academy: <https://www.nicta.org/aboutus.html>
10. National insurance crime bureau: <https://www.nicb.org>
1. National Health Care Anti-Fraud Association: <https://www.nhcaa.org>

آدرس: تهران، سعادت آباد، میدان شهید تهرانی مقدم (کاج)، خیابان سرو غربی، پلاک ۴۳، تلفن: ۲۲۰۸۴۰۸۴

سایت پژوهشکده: www.IRC.ac.ir پست الکترونیکی: info@IRC.ac.ir