

Годовой отчет Департамента внутреннего аудита ПАО СК «Росгосстрах» за 2015 год

31 декабря 2015 г. завершилась реорганизация ООО «Росгосстрах» в форме присоединения к ПАО «Росгосстрах». Согласно п.2 ст. 58 Гражданского кодекса РФ в результате реорганизации ПАО «Росгосстрах» стало универсальным правопреемником по всем правам и обязанностям ООО «Росгосстрах» в силу Закона.

В данном отчете представлена информация о результатах работы Службы внутреннего аудита ООО «Росгосстрах» и Департамента внутреннего аудита ПАО «Росгосстрах» за 2015 год, осуществлявших внутренний аудит по единой методологии в соответствии Положениями об организации и осуществлении внутреннего аудита в ООО «Росгосстрах» и ПАО «Росгосстрах», *Кодекса этики, Международных профессиональных стандартов внутреннего аудита*, внутренних нормативных документов Обществ.

Фактическая численность ДВА в отчетный период – 13 человек, некоторые сотрудники ДВА входили в состав ревизионных комиссий, что соответствует требованиям Закона РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

Цель деятельности ДВА - обеспечение надлежащего уровня надежности внутреннего контроля, оценки его эффективности и проверки соответствия деятельности страховщика законодательству Российской Федерации, правилам и стандартам объединений страховщиков, положениям организационно-распорядительных документов Общества.

Задачи ДВА – независимые и объективные проверки и контроль за исправлением выявленных недостатков и нарушений.

В 2015 году ДВА были проведены следующие проверки в соответствии с графиком проверок:

- 16 комплексных проверок в соответствии со стандартной программой проверок в следующих филиалах Общества: во Владимирской, Ярославской, Самарской, Псковской, Орловской, Волгоградской, Новгородской, Пензенской, Курганской, Костромской, Калужской, Тульской областях, в Удмуртской республике, в республике Башкортостан и Республике Чувашия, агентстве в г. Королев филиала в Москве и Московской области,
- проверка организации контроля за заключением договоров страхования с точки зрения предотвращения и выявления необоснованного начисления страховой премии в филиалах по Москве и МО, Санкт-Петербурге и Ленинградской области, Вологодской области;
- проверка работы со страховой дебиторской задолженностью в филиале по Москве и Московской области,
- аудит программного обеспечения в филиале по Москве и Московской области в части управления ролями и правами доступа,
- ежегодная оценка системы внутреннего контроля в ОАО «Росгосстрах» по утвержденной Комитетом по аудиту методике,
- проверка достоверности бухгалтерской отчетности и отчетности в порядке надзора страховщиков ООО «Росгосстрах» за 9 месяцев 2015 года,
- проверка осуществления внутреннего контроля в целях противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (ПОД/ФТ) в ПАО «Росгосстрах» и ООО «Росгосстрах» за 2015 год,

Особое внимание было уделено проверкам, инициированным Банком России:

- проверка выполнения подразделениями ООО «Росгосстрах» требований регламентных документов по рассмотрению жалоб клиентов (страхователей и потерпевших);
- проверка соблюдения 20-дневного срока урегулирования убытков по ОСАГО,

- проверка осуществления выплат по ОСАГО в неоспариваемой части в случае наличия разногласий с потерпевшим,
- проверка осуществления мероприятий, направленных на обеспечение определения величины страховой выплаты по ОСАГО требованиям Единой методики определения размеров расходов на восстановительный ремонт.

В декабре 2015 года Банком России были запрошены внутренние нормативные документы, регламентирующие процессы внутреннего контроля, внутреннего аудита, в том числе годовой и ежеквартальные отчеты ДВА. Документы были своевременно предоставлены, дополнительных запросов по предоставленной информации от регулятора не поступало.

В рамках стандартных проверок филиалов основное внимание уделялось аудиту **следующих направлений:**

- оценка контроля за заключением договоров страхования:

Значительную долю страхового портфеля Компании составляют договоры по линии автострахования. В Компании внедрен процесс заключения договоров ОСАГО и КАСКО в программном обеспечении, что существенно повысило качество заключаемых договоров и подтверждено результатами проверок внутреннего аудита.

С конца ноября 2015 года закрыта возможность ручного ввода Кбмв договоры ОСАГО, все Кбм в полисах ОСАГО, заключенных в ПО, формируются по данным АИС ОСАГО.

В то же время ПО не исключает ошибок ввода при заключении договоров (например, в ФИО, возрасте и стаже и т.п.), что влияет на правильность расчета страхового тарифа.

В рамках выездных проверок в офисах продаж аудиторы проверяли соблюдение Инструкции по заключению и сопровождению договоров ОСАГО, в частности, доведение до страхователей информации о его правах при заключении договоров ОСАГО: страхователям вручались памятки ОСАГО+, содержащие всю необходимую информацию.

В отношении договоров КАСКО ДВА обращено внимание Департамента автострахования на недостатки при проведении предстраховых осмотров автомобилей, регламентированных Инструкцией по проведению предстрахового осмотра транспортного средства (например, отсутствие необходимых документов, некачественные фотографии и т.п.). Соблюдение Инструкции зависит от добросовестности сотрудника, проводящего осмотр, а недостатки могут быть выявлены при проведении проверок первичных документов.

Департаментом автострахования сообщено о разработке контрольных мероприятий в части проведения предстраховых осмотров.

Необходимо отметить, что результаты проверок процедуры соблюдения согласования сверхлимитных и нестандартных договоров страхования в 2015 году свидетельствуют об улучшении контрольной среды. Так, в половине филиалов риск заключения несогласованных андеррайтерами договоров страхования, оказывающий отрицательное влияние на убыточность и технический результат, оценен аудиторами как средний или низкий. Для сравнения в 2014 г. в 90% проверенных филиалах риск заключения несогласованных андеррайтерами договоров страхования, оказывающий отрицательное влияние на убыточность и технический результат, был оценен аудиторами как высокий.

Таким образом, ДВА пришел к выводу о достаточной надежности системы внутреннего контроля за заключением договоров страхования, которая, однако, не может полностью исключить риски технических или преднамеренных ошибок.

- оценка контроля за операциями перестрахования:

Операции перестрахования полностью централизованы, Департамент перестрахования регулярно проводит оценку страхового портфеля для заключения договоров облигаторного перестрахования. Риски, не подпадающие под условия перестраховочных облигаторных договоров, перестраховываются факультативно, о наличии таких рисков в проектах договоров страхования андеррайтер филиала и\или лицо, специально назначенное, информирует Департамент перестрахования.

В рамках проверок ДВА выявляли отдельные единичные случаи неинформирования Департамента перестрахования о таких договорах.

Таким образом, ДВА пришел к выводу о достаточной надежности системы внутреннего контроля за операциями перестрахования.

- организация работы с бланками строгой отчетности (БСО).

В Обществе работа с БСО определена в Регламенте приема, учета, выдачи, списания, хранения и контроля за использованием, сохранностью и уничтожением бланков строгой / нестрогой отчетности, утвержден приказом от 15.09.2014 №507хк.

В типовых договорах с агентами и партнерами определены сроки сдачи бланков, формы отчетности, а также штрафные санкции за несоблюдение требований к обороту БСО. Наиболее жесткие требования Общество предъявляет к обороту бланков ОСАГО, с декабря 2015 года процесс применения штрафов за утерю бланков ОСАГО координирует Операционный департамент.

На уровне Операционного департамента ЦО и структурных подразделений филиалов анализируются следующие показатели: сроки нахождения бланков у продавцов, уровень запаса бланков, соблюдение лимитов выдачи и др.

БСО являются важным инструментом контроля за поступлением денежных средств. ДВА в рамках проверок филиалов оценивает уровень контроля за оборотом БСО, в т.ч. проводит ревизии бланков в местах хранения и у продавцов с целью подтверждения полноты и своевременности сдачи денежных средств и подтверждения достоверности данных учета.

В 2015 году недостатки в работе с бланками выявлялись во всех проверенных филиалах в большей или меньшей степени (неактуальные данные о статусах бланков в учете, несоблюдение сроков нахождения бланков у продавцов, непредставление бланков и т.п.). **К сожалению, в большинстве проверенных филиалов контроль за БСО аудиторами был оценен как неудовлетворительный.**

По результатам проверок инициировались меры по улучшению ситуации, в отношении ряда агентов, партнеров и менеджеров офисных продаж руководством филиалов инициировались меры по отзыву доверенностей на заключение договоров ОСАГО в связи с нарушениями требований к обороту БСО.

- оценка контроля за страховой дебиторской задолженностью:

Процесс работы со страховой ДЗ определен Регламентом по управлению страховой ДЗ, в большинстве проверенных филиалов уровень ДЗ **не превышает 5%** от подписанной премии, что говорит об эффективности мероприятий, предпринимаемых для обеспечения поступления страховых премий в Компанию.

При проверках аудиторами выявлялись ошибки операционного учета, а также не подтверждение мер, принятых по взысканию ДЗ или расторжению неоплаченных договоров страхования. ДВА инициировали меры по взысканию дебиторской задолженности, в том числе с привлечением сотрудников Департамента экономической и информационной защиты бизнеса.

- результаты проверки работы со страховой дебиторской задолженностью в филиале по Москве и Московской области.

В результате выборочной проверки работа с агентской дебиторской задолженностью розничного канала Филиала может быть оценена как **неудовлетворительная**. По 4 агентствам с наиболее существенной проблемной агентской задолженностью, по которой не было принято мер, (в г.Красногорск, Троицк, Орехово-Зуево и Москворецкое) была направлена служебная записка директору Филиала и в ДЭиИЗБ для принятия мер.

Установлены следующие основные недостатки:

- непроведение работы по взысканию просроченной задолженности агентов;
- несвоевременное квитование поступивших страховых платежей;
- неустранение ошибок, приводящих к завышению начисленной страховой премии и отражению в учете и отчетности ДЗ, фактически отсутствующей.

Подробный отчет был доведен до сведения Заместителя директора по розничному страхованию Филиала, в результате работа по взысканию проблемной задолженности была активизирована, подписаны соглашения о погашении ДЗ в рассрочку.

- соблюдение законодательства Российской Федерации о ПОД/ФТ, правил внутреннего контроля, программ его осуществления и иных организационно-распорядительных документов, принятых в целях организации внутреннего контроля.

По результатам проверок ДВА пришел к выводу о соблюдении в Обществе законодательства Российской Федерации о ПОД/ФТ, правил внутреннего контроля, программы его осуществления и иных организационно-распорядительных документов Общества, принятых в целях организации внутреннего контроля.

- результаты проверки достоверности финансовой отчетности за 9 месяцев 2015 года.

Проверены процедуры внутреннего контроля отражения в учете и в формах отчетности нижеуказанных активов и обязательств, которые были отобраны для проверки исходя из уровня материальности

- страховые резервы - 83% балансовой стоимости обязательств,
- финансовые вложения - 54% балансовой стоимости активов.

Основные выводы по результатам проверки:

1. Существующие контрольные процедуры минимизируют риск искажения информации по страховым резервам и финансовым вложениям в отчетности.

Искажения показателей отчетности в части страховых резервов не установлены.

2. В части финансовых вложений выявлены несущественные ошибки отражения информации в отчетности.

- результаты проверки выполнения подразделениями Общества требований регламентных документов по рассмотрению обращений:

1. В Обществе функционирует система по получению и обработке обращений (жалоб, запросов), поступающих от клиентов как напрямую, так и перенаправленных на рассмотрение из контролирующих органов.

2. Выборочной проверкой качества рассмотрения 80 жалоб аудиторами отмечено 8 жалоб, которые не были отработаны в соответствии с регламентными документами (**10%**).

Таким образом, система рассмотрения жалоб в существенной части соответствует регламентным документам Общества.

3. Менеджментом Общества постоянно предпринимаются меры, направленные на совершенствование бизнес-процессов, в т.ч. способствующие устранению причин жалоб, в частности:

- обеспечено заключение договоров ОСАГО с использованием программного продукта, обеспечивающего получение сведений о КБМ из АИС ОСАГО;

- утвержден порядок возврата уплаченной премии по расторгнутым договорам добровольного личного страхования Фортуна «Авто»;
- разработаны Стандарты обслуживания клиентов в офисах продаж ООО «Росгосстрах» (приказ №365хк от 30.07.2012);

Для повышения качества и скорости ответов на запросы из контролирующих органов в Обществе создано структурное подразделение - Департамент по взаимодействию с федеральными и региональными контролирующими организациями внедрено специальное программное обеспечение.

- результаты проверки организации урегулирования убытков по договорам ОСАГО на соответствие приказу № 743хк от 20.08.2014 (тематическая проверка соответствия законодательству сроков урегулирования убытков).

Основные выводы:

1. Согласно данным Правового департамента Общества, за январь – июль 2015 г. поступило 437 запросов и 37 предписаний Банка России, связанных с нарушением сроков урегулирования убытков по ОСАГО (таблица 1). По данным Департамента урегулирования убытков Общества (ДУУ), за указанный период зарегистрировано более 568 000 заявлений о страховой выплате по ОСАГО (без учета обращений по прямому возмещению убытков (ПВУ), когда РГС – ответственный страховщик).

Таким образом, в истекшем периоде 2015 года в среднем на один выявленный регулятором случай нарушения страхового законодательства приходится свыше 15 000 заявленных убытков (**частота нарушений - менее 0,007 %**).

2. Действующие нормативные документы и настройки бизнес-процессов урегулирования убытков ОСАГО актуализированы в соответствии с требованиями приказа №743хк от 20.08.2014 (в частности Инструкция по урегулированию убытков по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО), в редакциях, утв. приказами № 596хк от 24.10.2014 и № 142хк от 31.03.2015) и минимизируют риск несоблюдения 20-дневного срока урегулирования в отношении стандартного бизнес-процесса, предполагающего:

- обращение потерпевшего с заявлением лично,
- регистрацию заявления в корпоративной информационной системе в день получения заявления,
- наличие в системах учета сведений о заключенном договоре потерпевшего/страхователя,
- соблюдение сроков акцепта заявки ответственным страховщиком при ПВУ,
- отсутствие подозрений в недобросовестных действиях заявителя.

3. По оценке аудиторов¹, количество убытков, не урегулированных в 20-дневный срок, составляло около 5 %.

Основными причинами урегулирования убытков за пределами 20-дневного срока являются:

- длительное исполнения этапа авторизации по причине несвоевременной сдачи отчетов страховыми агентами, а также имеющих место случаев недобросовестных действий со стороны агентов и офисных продавцов (выводы о причинах несвоевременной авторизации основаны на результатах аудиторских проверок в филиалах).

По мнению аудиторов, решение данного вопроса лежит в области контроля за бланками строгой отчетности, в частности, своевременного выявления таких случаев и принятия адекватных мер (процесс учета и контроля за бланками строгой отчетности определен Регламентом приема, учета, выдачи, хранения и контроля за использованием,

¹ Все количественные оценки аудиторов носят наиболее пессимистичный характер, без учета менее жестких требований к срокам урегулирования в предыдущих редакциях Закона об ОСАГО.

сохранностью и уничтожением бланков строгой/не строгой отчетности в ООО «Росгосстрах», утв. приказом № 507хк от 15.09.2014.

- высокая доля заявлений, поступающих почтой/курьером/нарочным. Такие заявления в большинстве случаев сопровождаются уклонением заявителя от представления ТС к осмотру и (или) содержат изъяны в представленных документах, что вынуждает Общество направить заявителю соответствующее уведомление об отказе в выплате до предоставления необходимых документов.

По мнению аудиторов, нуждается в дополнительных разъяснениях со стороны Банка России порядок исчисления сроков информирования потерпевшего о недостатках в представленных документах в случае направления заявления страховщику курьером или нарочным.

- результаты проверки организации урегулирования убытков по ОСАГО на соответствие требованиям приказа № 291хк от 29.05.2015 (тематическая проверка осуществления выплат в неоспариваемой части в случае наличия разногласий с потерпевшими).

Основные выводы:

1. Процессы урегулирования в Обществе обеспечивают выполнение положений п. 4.25 гл.4 «Правил обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

2. В результате выборочной проверки 255 выплатных дел на предмет соответствия требованиям пункта 4.25 главы 4 Правил ОСАГО аудиторами не выявлено случаев невыплаты или отказов в выплате страхового возмещения по причине разногласий относительно размера вреда, подлежащего возмещению, и, соответственно, обращений потерпевших в суд, РСА, ЦБ РФ по причине невыплаты страхового возмещения в неоспариваемой части.

Выявленные аудиторами иные ошибки и нарушения немногочисленны, обусловлены человеческим фактором

- Результаты проверки осуществления мероприятий, предусмотренных приказами №290хк от 29.04.2015, №745хк от 25.11.2014, №744хк от 13.10.2014 (тематическая проверка осуществления мероприятий, направленных на обеспечение определения величины страховой выплаты по ОСАГО требованиям «Единой методики определения размеров расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства»:

1. В целях соблюдения требований Единой методики Обществом был проведен комплекс мероприятий, направленных на обеспечение соблюдения требований Единой методики.

2. В результате проверки 40 случайным образом отобранных выплатных дел, сформированных по убыткам, произошедшим преимущественно с мая по сентябрь 2015 г., на предмет соответствия определения величины расходов на восстановительный ремонт по ОСАГО и документального оформления требованиям Единой методики аудиторы подтверждают, что расчет стоимости восстановительного ремонта соответствуют ЕМ в **98% случаях**², однако оформление документов (главным образом актов осмотра) в полной мере соответствуют требованиям ЕМ в **75% случаях**.

О результатах проверки Департамент урегулирования убытков проинформировал независимых экспертов, с которыми сотрудничает Общество, для принятия мер и предотвращения аналогичных нарушений в оформлении актов осмотра.

²В рамках проверки НЭ аудиторы (ввиду отсутствия необходимой квалификации) не оценивали обоснованность назначения ремонтного воздействия.

По результатам проверок 2015 года сформировано 322 поручения, из них исполнено 157 поручений, снято с контроля 8, по состоянию на 11.03.2016 на контроле у ДВА 263 поручений, в т.ч. по результатам проверок за предыдущие годы.

Филиалами по результатам проверок разработаны планы мероприятий с целью устранения недостатков контроля за заключением договоров страхования в соответствии с требованиями Регламента мониторинга действий/мер, предпринимаемых исполнительным руководством по результатам проверок ДВА, контроль за выполнением которого осуществляет ДВА в текущем режиме.

Существенные ошибки и недостатки в деятельности Общества, выявленные ДВА по результатам проверок, для устранения которых Исполнительным руководством Общества, не были бы приняты меры, отсутствуют.

В 2015 году существенные ограничения, препятствующие ДВА эффективно выполнять поставленные задачи, отсутствовали.

Руководитель ДВА

М.Л. Кривенко