

כיצד ניתן למנוע הונאות ביטוח?

מחקרים מצביעים על כך שמעילות פנים ארגוניות מוערכות ב-15%-10 מכל תשלומי התביעות | חמישה צעדים למניעת או הפחתת הסיכוי להונאות ביטוח על ידי עובדי החברה



המחלקות השונות:
* תבחן את הסיכונים והבקורות בכל הנוגע למניעת הונאות ומעילות;
* תטפל בהורדת רמת החשיפה במוקדי סיכון שאותרו, באמצעות זיהוי התגברות הסיכונים בתהליכי מפתח, תוך שימוש בדוחות חכמים והנחיה להגברת בקורות במידת הצורך.
* תקבל דיווחים על מקרי מעילות שהתרחשו, תבחן את הבקורות שכלשו ותסיק מסקנות לעתיד.

סיכום

ארגון COSO, שחברות הביטוח מבצעות SOX על פי המתודולוגיה שלו, יצא לאחרונה בדרישה מחברות הביטוח לבנייה של מערך בקרה וניהול סיכונים מעילות. זה הזמן לנקוט בגישה אקטיבית לצורך מניעת הונאות ומעילות. גישה זו חייבת להתבסס על תהליך עבודה סדור המאפשר לנהל ולמזער את הסיכון, להסיק מסקנות, להפיק לקחים, לשפר את התהליכים ולחזק את מנגנוני הבקרה.

* רוי"ח שי מדינה הוא שותף ומנהל מחלקת בקורות חקירתית בפאהן קנה ניהול בקרה Grant Thornton Israel.

* רוי"ח ברק צ'יפרוט הוא מנהל תחום גופים מוסדיים בחברה.

שלב ד' - מנגנון דיווח שיאפשר מסירת מידע בנוגע לחשדות לאירועי הונאות ומעילות
מיסוד מנגנון של "קו חם" לעובדים, לצורך דיווח על חשדות לאירועי הונאות ומעילות. בסקר בינלאומי שנערך על ידי לשכת בוחני ההונאות העולמית (ACFE) ופורסם בשנת 2016 עולה כי בארגונים בהם נעשה שימוש בקו חם, כ-47% מאירועי ההונאות והמעילות נחשפו על ידי עובדי הארגון לעומת 28% בארגונים בהם לא נעשה שימוש בקו חם.

שלב ה' - פיקוח על תהליך ניהול סיכונים ההונאות והמעילות המאפשר הסקת מסקנות, הפקת לקחים ושיפור תהליכים
קיימות שתי דרכים משלימות ליישום שלב זה. הדרך הראשונה היא באמצעות ביקורת:
* תכנית רב שנתית לתיקוף הסקר, המבוססת על רמת הסיכון השירית.
* המלצות לשיפור הבקורות בתחומים שבהם זוהו בקורות חלשות ויישומן.
* סקר תקופתי לאימות של יישום הבקורות שתוקנו והאפקטיביות שלהן.
הדרך השנייה היא באמצעות ניטור (monitoring):
ועדה או פורום ארגוני לניהול סיכונים הונאות ומעילות, בהשתתפות נציגי

של התהליכים והנושאים שנסקרו. כמו כן, בחינה של תרחשי הונאות ומעילות הרלוונטיים לפעילות הארגון ולנושא הנבדק, התייחסות לבקורות הקיימות בארגון וזיהוי רמת החשיפה השירית. לדוגמה:
* קשר פסול בין מסלק התביעות לבין ספק הביטוח לצורך הפניית מבוטחים משיקולים זרים או ניפוח גובה הנזק.
* זיוף תאריך האירוע הביטוחי בעת הגשת התביעה.
* הקמת תביעה "פיקטיבית" במערכת תוך שימוש באסמכתאות פיקטיביות תחת מבוטח קיים;
* אישור תביעות לתשלום לפני משורת הדין או ללא דרישה לחקירה משיקולים זרים.
* שינוי שם המוטב או חשבון הבנק במערכת והפקת תשלום.
* הקמת תביעה כפולה במערכת תוך הזנת נתוני תביעה שאושרו בעבר.

שלב ג' - פיתוח ויישום בקורות מונעות ומאתרות לזיהוי הונאות ומעילות

אפיון של בקורות מונעות ובדיקות מאתרות לצורך מניעת תרחישים אלו. להלן דוגמאות:
* בקורות מונעות במערכות הארגון המשמשות לניהול התהליכים העסקיים, כגון: חסימה ממוחשבת של פעולות רגישות בעזרת הפרדת תפקידים בין הגורם המבצע והגורם המאשר. לדוגמה, חסימת האפשרות להזנת הערכת נזק דינית, אלא באישור גורם בכיר.
* דוחות חכמים תקופתיים, לאיתור פעולות חריגות, ניתוח נתונים רגישים וזיהוי מגמות בלתי סבירות. כגון: פיזור לספקים על ידי מסלק התביעות, תביעות זמן קצר לאחר הפקה.
* בקורות שוטפות אחר החריגים שהתגלו על ידי אמצעים, דוגמת האזנות ובדיקת מסמכים.

הונאות ביטוח

רוח שי מדינה ורו"ח ברק צ'יפרוט

לאחרונה פורסם כי עובדת בחברת ביטוח הודתה בגניבת מיליון שקלים. העובדת, שהכירה את חולשות המערכת, הקימה "תביעות" פיקטיביות במערכת ודרשה בשמן פיצוי כספי. כמי שהיתה אמונה על בדיקת מסמכי התביעה, היא אישרה את קיומם והעבירה את התביעות לאישור הגורמים הרלוונטיים. כך העבירה מדי חודש סכומים לא מבוטלים לחשבונותיה והוציאה במרמה סכום של כמיליון שקלים בסך הכל. מחקרים שונים מראים כי הונאות ביטוח בארץ ובעולם מוערכות בכ-15%-10 מסך תשלומי התביעות.

פעולות שעל חברת ביטוח לבצע על מנת למנוע או להפחית את הסיכוי להונאות ביטוח

שלב א' - תכנית לניהול סיכונים הונאות ומעילות במסגרת הממשל הארגוני

בראש ובראשונה נדרש שינוי תפיסה בכל הנוגע להתמודדות עם החשיפות הנגרמות כתוצאה מביצוע מעילות. במקום טיפול לאחר מעשה, בניית תכנית הכוללת ניתוח של כלל סיכונים המעילות וההונאות בתהליכי העבודה בארגון. אחד האלמנטים החשובים ביותר הינו הטמעת קוד אתי הקובע את נורמות ההתנהגות הנדרשת מעובדי החברה. ככל שהחברה תנהיג נורמות התנהגות הדוגלות ביושר, הרי שהסיכון לביצוע מעילה יפחת.

שלב ב' - ביצוע הערכת סיכונים מקיפה להונאות ומעילות
מיפוי וזיהוי מוקדי הסיכון, לצורך הערכת רמת הסיכון השורשית