

Liite 1 1(2). Tutkimuskysymykset ja teemat

Haastattelukysymykset

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Mitä muutoksia olet havainnut petosten tekemisen tavoissa viimeisen neljän vuoden aikana?

Millaisilla toimintaympäristön muutoksilla on ollut vaikutusta näihin?

Miten geopoliittiset jännitteet ovat vaikuttaneet petosten määriin tai tapoihin toteuttaa petos? Mitä muita lieveilmiöitä on havaittavissa?

Minkälaisia vaikutuksia liikenteen sähköistymisellä on epäselvien vahinkojen ilmenemisen kannalta?

Mitä muita muutosajureita on havaittavissa vakuutusyhtiöiden petostutkimuksen kannalta?

PETOSTYYPIT

Mitkä ovat kokemuksesi mukaan yleisimpiä tapoja yrittää vakuutuspetosta (ajoneuvovakuutuksissa)?

Mitkä ilmiöt ovat erityisesti lisääntyneet viime vuosina?

Mikä näitä voi selittää?

PETOKSEN TEKIJÄ

Mitkä ovat mielestäsi petosta yrittävän yleisimmät motivaatiotekijät?

Minkälaisia merkkejä tekijän käytöksessä on huomattavissa vahingon selvittämisen aikana, jotka viittaavat petoksen yritykseen?

Minkälaisia päätelmiä voidaan tehdä tekijän aikaisemmasta käytöksestä asiakassuhteen aikana, jos pyritään ennustamaan tulevia petoksen yrityksiä?

Mikä merkitys keskustelulla ja haastattelemisella on vahingon osapuolten kanssa, petoksen tutkimisen kannalta?

Mitkä tahot voivat syyllistyä petokseen tai sen yrittämiseen Kaskovakuutusta hyödyntäen?

Minkälainen yhteys rikollisella toiminnalla voi olla taustalla?

Minkälaisia keinoja tällä hetkellä on käytössä ja kuinka voidaan tunnistaa potentiaalisia petoksen tekijöitä, onko havaittavissa tyypillisiä yhdistäviä tekijöitä?

VAKUUTETTU KOHDE

Mitä yhdistäviä tekijöitä vakuutetuissa ajoneuvoissa on, joiden kautta petos yritetään toteuttaa?

Tärkevät kysymykset:

Minkälainen merkitys ajoneuvon rahoituksella on epäselvissä vahingoissa tai petoksissa?

Minkälaisia havaintoja tuontiajoneuvoista voidaan tehdä tässä kontekstissa?

Miten ajoneuvon ikä ja kunto vaikuttavat todennäköisyyteen yrittää vakuutuspetosta?

Miten ajoneuvon merkki, malli tai arvo vaikuttavat todennäköisyyteen yrittää petosta?

Millä tavalla ajoneuvon käyttövoima kokemuksesi mukaan vaikuttaa todennäköisyyteen yrittää petosta?

Mitä eroja petosriskin kannalta on virallisten maahantuojien ja yksityishenkilön maahantuoman ajoneuvon välillä?

Miten ajoneuvon takuu vaikuttaa petosriskiin?

Miten ajoneuvon käyttötarkoitus (yksityinen käyttö, luvanvarainen tms.) vaikuttaa todennäköisyyteen, että petosta yritetään?

Mitä ajoneuvoon liittyviä keskeisiä tekijöitä nimeäisit, jotka vähentävät tai lisäävät todennäköisyyttä petoksen yrittämiseen?

Liite 1 2(2). Tutkimuskysymykset ja teemat

SIDOSRYHMÄT JA YHTEISTYÖKUMPPANIT

Miten kuvailisit korvauskäsittelijöiden roolia vahinkojen kirjaamisessa ja haltuunotossa, epäselvien vahinkojen selvittämisen kannalta?

Minkälainen rooli korvauskäsittelijöillä on epäselvien vahinkojen tunnistamisessa?

Miten kuvailisit yhteistyötä sisäisten sidosryhmien kanssa, kuten korvauskäsittelyn ja vahinkotarkastuksen kanssa?

Miten kuvailisit yhteistyötä ulkoisten sidosryhmien kanssa, kuten tulli ja poliisi? Entä yhteistyökumppaneiden kanssa kuten autokorjaamot?

Mikä on vahinkotarkastuksen rooli prosessissa?

Miten toimitaan jos epäillään vakuutuksenottajan syyllistyneen petokseen?

Mitä hyötyä tai haittaa asian eteenpäin viemisessä poliisille on?

JÄRJESTELMÄT JA PETOSANALYTIikka

Miten nykyiset tietojärjestelmät tukevat työtä epäselvien vahinkojen selvittämisessä?

Mitä parannettavaa käytössä olevissa järjestelmissä mielestäsi on?

Millä tavalla hyödynnät petosanalytiikkaa työssäsi, jos hyödynnät?

Minkälaisia mahdollisuuksia petosanalytiikan kehittyminen ja järjestelmäkehitys mielestäsi tuo?

Mitä asioita kehitystyössä tulisi ottaa huomioon?

Mitä haasteita näet kehitystyössä olevan?

Mitä mahdollisuuksia tai haasteita korvauskäsittelyn automaatio tuo petosten ja epäselvien vahinkojen selvittämisen kannalta?

STRATEGIA JA PROSESSIT

Miten yhtiön strategiset tavoitteet tukevat työtä petosanalytiikan kehittämisessä?

Minkälaiset resurssit petosten ja epäselvien vahinkojen selvittämiseen on käytössä? kehittää?

Miten kuvailisit yhteistyötä (esim. reagointia ja viestintää) eri tahojen ja sidosryhmien kanssa?

Minkälaisia viestintäkanavia on käytössä ja miten ne tukevat toiminnan tavoitteita?

LAINSÄÄDÄNTÖ JA EHDOT

Miten nykyinen lainsäädäntö tukee työtä petosten selvittämisessä vakuutusyhtiön näkökulmasta?

Miten nykyisiä vakuutusehtoja voidaan hyödyntää päätöksissä kun epäillään vilppiä, jotta ei makseta perusteettomia korvauksia?

Miten nykyisiin toimintaympäristön muutoksiin tulisi mielestäsi reagoida lainsäädännön tai vakuutusehtojen päivittämisen keinoin?

Mitä vaikutusmahdollisuuksia vakuutusyhtiöillä on näihin asioihin (ehdot, laki, tuotekehitys ja riskivalinta)?