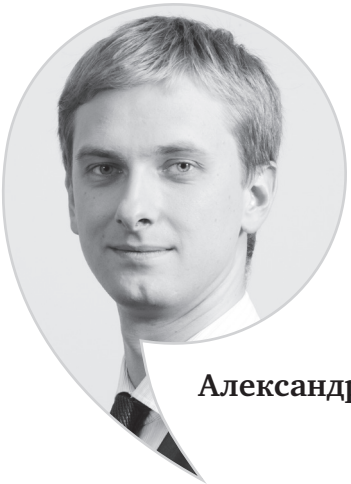
НАЙТИ И ОБЕЗВРЕДИТЬ



Александр Ахломов

ОБЪЕДИНЁННОЕ КРЕДИТНОЕ БЮРО

окончил Московский государственный строительный университет по специальности «Информационные системы и технологии». С 2006 по 2010 год работал в Управлении стратегического анализа и планирования Ситибанка, где отвечал за аналитику портфеля и продаж розничных продуктов, построение и поддержку процесса перекрестных продаж, проекты, связанные с удовлетворенностью клиентов.

В 2010–2012 годах работал в Experian Decision Analytics и отвечал за развитие аналитических продуктов, участвовал в ряде аналитических проектов для клиентов из России и стран СНГ.

В Объединенное Кредитное Бюро пришел в 2012 году на должность директора по развитию продуктов, где отвечает за стратегию развития сервисов и данных ОКБ, включая полный цикл разработки сервисов и управления действующей продуктовой линейкой. В настоящее время является директором по развитию продуктов Объединенного Кредитного Бюро. За последние три года под его руководством на рынок были выведены такие сервисы как триггеры, ID верификация, система противодействия мошенничеству в автостраховании, а также ряд аналитических сервисов.

В конце 2014 года Объединенное Кредитное Бюро запустило уникальный сервис «Национальный Хантер – Автострахование», который нацелен на выявление и предотвращение случаев мошенничества в сегменте добровольного автострахования КАСКО.

Рынок добровольного автострахования испытывает не лучшие времена. С одной стороны, клиенты массово отказываются от полного страхования КАСКО после резкого увеличения его стоимости, делая выбор в пользу частичного страхования ущерба или франшиз. С другой стороны, мы наблюдаем резкое снижение спроса и в сфере автокредитования, которое до сих пор обеспечивало для страховщиков основной приток клиентов по КАСКО. По данным нашего ОКБ за последний год объем автокредитования снизился на 54% (18 тыс. кредитов в мае 2015 года против 41 тыс. кредитов в мае 2014 года).

На фоне резкого снижения спроса на автострахование особенно остро воспринимается проблема мошенничества. Риск мошенничества страховщики учитывают при определении величины страхового тарифа, с его ростом повышается и стоимость страхования, что в итоге также негативно влияет на спрос.

По данным компании Eperian (компания является одним из акционеров нашего ОКБ), лидера в сфере информационных услуг, более 70% взрослого населения России не считают страховое мошенничество преступным, а более половины уверены в безнаказанности этого вида мошенничества. Рост мошенничества происходит, как правило, в периоды экономической нестабильности. Так, по оценке Всероссийского союза страховщиков, в прошлом году страховые компании выплатили мошенникам более 50 млрд руб. А на банковском рынке доля мошеннических заявок на кредиты с начала этого года выросла в 2,5 раза.

В системе страхования есть масса лазеек, которыми могут воспользоваться недобросовестные страхователи, мошенники, – это продажи полисов через агентов и брокеров, отсутствие на рынке полноценной и достоверной информации о страхователях, а также сложившаяся судебная практика по разрешению споров между страхователями и страховщиками. Ситуацию усугубляет отсутствие комплексной методологии противодействия мошенничеству внутри страховых компаний, а также отсутствие взаимодействия между компаниями в вопросе обмена данными о недобросовестных страхователях (мы не принимаем во внимание «черные» списки и личные договоренности между службами безопасности страховщиков об обмене данными).

У ОКБ уже есть успешный опыт создания и развития ОКБ по противодействию мошенничеству (т.н. fraud bureau) для кредитных организаций. С 2012 года работает сервис Национальный Хантер для кредитных организаций, им пользуются более 40 банков. Практика

показывает, что «плохие клиенты» и мошенники уходят за кредитом в банки, не входящие в наш клуб, и это, в свою очередь, способствует присоединению к сервису новых участников, и дальнейшему повышению его эффективности.

Сервис для страховых компаний Объединенное Кредитное Бюро запустило в конце 2014 года, он разрабатывался совместно с участниками рынка с учетом специфики бизнес-процессов отрасли и позволяет выявить случаи, так называемого, бытового мошенничества, когда страхователи ищут возможность переложить ответственность за свои убытки на страховщика; организованного мошенничества, в которое вовлечены профессиональные группы, хорошо ориентирующиеся в правилах и бизнес-процессах страховых компаний; а также помогает выявить высокорисковые группы клиентов, чьи действия не несут изначально преступного умысла, но сопряжены с регулярными страховыми случаями и компенсацией убытков за счет страховых компаний.

Принцип работы сервиса основывается на передаче заявок на полисы и заявлений на компенсацию убытка КАСКО/ОСАГО в ОКБ, где они обрабатываются на платформе Hunter (решение, построенное на основе специализированного программного обеспечения компании Experian).

Поступившие запросы сравниваются с данными предыдущих заявлений, загружаемыми в систему всеми участниками сервиса. Система автоматически выявляет любые несоответствия в данных или совпадения с известными случаями мошенничества. Благодаря особому набору правил сервис поддерживает весь жизненный цикл полиса КАСКО, начиная с выдачи полиса, заканчивая компенсацией убытка.

Некоторые примеры правил, по которым можно осуществлять проверку данных.

1. Использование информации об известном случае мошенничества для выявления риска мошенничества: человек, транспортное средство или документ, ранее помеченные, как мошеннические.
2. Выявление манипуляции с данными: тот же регистрационный номер страхового транспортного средства, тот же собственник, но другой страхователь в полисах КАСКО.
3. Дубликаты документов: тот же ПТС страхового транспортного средства в сочетании с другими VIN транспортного средства в убытках по КАСКО или ОСАГО.
4. Выявление мошеннических кругов на основе страховой истории: два участника ДТП, ранее зафиксированные на одном убытке.
5. Выявление мошенников, использующих судебную систему в своих интересах: тот же страхователь владелец, транспортное средство, документ и т.д., что и на убытке КАСКО или ОСАГО с обращением в суд.
6. Выявление множественных страховых случаев и убытки по КАСКО с участием одного и того же чело-

века, транспортного средства, документа.

7. Выявление двойного страхования, то есть, страхования одного и того же транспортного средства в нескольких организациях с целью получения нескольких возмещений по одному событию.

Осуществлять поиск по совпадению данных можно несколькими способами.

Локальный поиск (покрывает до 46% рисков мошенничества):

- направлен на локализацию пробелов в бизнес-процессах организаций;
- выявление мошенничества за счет использования собственных данных.

Национальный поиск (покрывает до 39% рисков мошенничества):

- направлен на предотвращение миграции мошенников между компаниями;
- объединение усилий участников рынка.

Межсекторальный поиск (покрывает до 9% рисков мошенничества):

- направлен на предотвращение миграции мошенников между секторами, в частности, в банковском секторе (человек, недобросовестно относящийся к исполнению одних обязанностей, склонен к нарушениям и в других секторах).

Использование сервиса «Национальный Хантер – Автострахование» помогает страховой компании решить следующие задачи: выявить высокорисковых клиентов и пересмотреть условия работы с ними, возможно, даже отказаться от нее; скорректировать страховые премии соразмерно рисковому профилю клиента и повысить качество страхового портфеля; автоматизировать процессы внутри организации и снизить материальные и трудозатраты на ручную обработку заявлений; снизить объемы выплат путем выявления дополнительной информации по высокорисковым клиентам с целью отказа от требований.

Перед запуском сервиса ОКБ проводило тестирование концепции на данных трех страховых компаний по полисам и убыткам КАСКО за период с начала 2011 по II квартал 2014 года по Южному и Приволжскому федеральным округам, которые входят в список наиболее высокорисковых регионов, используя ограниченный набор использованных для проверки правил. В результате тестирования выяснилось, что при использовании сервиса убыток можно было сократить на 5% или на 126 млн. рублей.

В настоящий момент свой интерес к пользованию сервисом подтвердили более 10 компаний, совокупно занимающих 35% российского рынка автострахования (подсчеты произведены специалистами ОКБ на основании данных Банка России за 2014 год). Эффективность сервиса увеличивается вместе с увеличением числа пользователей. При покрытии рынка 80–90% эффективность сервиса может достигать 10%, что позволит участникам рынка автострахования совокупно сэкономить более 15 млрд. рублей в год.