Сергей Ефремов
Вице-президент ВСС

КАПЛЯ КАМЕНЬ ТОЧИТ

Для ускорения решений по страховым выплатам и при этом — эффективного противодействия мошенничеству страховщикам необходимы материалы ГИБДД, записи видеокамер и документы медицинского характера. Однако получить их до сих пор непросто. Вице-президент ВСС Сергей Ефремов рассказал о том, какие плоды уже принесла методичная деятельность рабочих групп в регионах.

Современные страховые технологии: Какие задачи по преодолению страхового мошенничества стоят перед комитетом ВСС согласно новой стратегии?

Сергей Ефремов: Одна из основных стратегических задач — внесение в законодательство изменений, регламентирующих права страховщика во взаимоотношениях с правоохранительными органами, включая доступ к административным материалам ГИБДД, видеокамерам и документам медицинского характера из медучреждений. Это важно практически для всех страховщиков, так как при возникновении страхового события нам нужны подтверждающие документы для принятия решения о выплате.

ССТ: Какими документами страховщики пользуются сейчас?

С. Е.: По каждому направлению ситуация разная, и работа тоже проводилась разная. Например, до 2017 года нам категорически отказывали в предоставлении документов из ГИБДД. ВСС во всех субъектах федерации создал рабочие группы, от имени которых мы писали письма в управления внутренних дел регионов, губернаторам, в ГИБДД России и Генеральную прокуратуру. В 2018 и 2019 годах уже удалось получать какую-то информацию в некоторых субъектах.

ССТ: Какие аргументы вам помогли?

С. Е.: В ГИБДД традиционно считали, что в соответствии с Административным кодексом РФ они могут предоставлять информацию только участникам ДТП, а страховщик — не участник ДТП. Мы им указали на то, что в соответствии с законами об организации страхового дела и ОСАГО страховщик вправе запросить и получить информацию из любых государственных органов или организаций, связанных с возникшим страховым событием. Приняв это во внимание, ряд губернаторов и руководителей ГИБДД областных центров официально дали страховщикам право получать информацию о ДТП. Сейчас мы имеем доступ к такой информации примерно в 30 % субъектов РФ, где были проведены межведомственные совещания, на которых мы убедили и администрацию, и УВД, что мы делаем одно дело.

ССТ: Почему другие 70 % регионов пока не согласились в добровольном порядке предоставлять данные?

С. Е.: Они как раз в своих решениях опираются на Административный кодекс РФ. Кроме того, предоставление административных материалов страховщику — это дополнительная нагрузка на сотрудника ГИБДД: поднять материалы из дела или из архива, подготовить, отправить. Иногда по административным делам мы видим и коррупционные моменты — это тоже никто не хочет «светить».

ССТ: Почему страховщикам не подходят обычные справки, которые получают участники ДТП?

С. Е.: Когда на место ДТП выезжают сотрудники ГИБДД, они в документах указывают, какие повреждения относятся к конкретному ДТП, по каким возникают сомнения, схему ДТП, протоколы и объяснения участников ДТП. Кроме того, в материалах есть фотографии. Эта информация необходима и для ускорения процесса выплаты, и для правильного определения величины убытка. Поэтому мы бьемся, чтобы она нам предоставлялась.

Наш следующий шаг — это внесение необходимых изменений в действующее законодательство. Мы планируем подготовить соответствующие поправки в Административный кодекс, где был бы прописан обязательный порядок предоставления информации по запросам страховщика, а за непредставление налагались бы санкции. В качестве примера можно привести Центральный Банк: за непредставление информации по запросу ЦБ налагаются санкции. Причем мы говорим о запросе страховщиков касаемо только урегулирования убытков.

ССТ: Удается ли страховщикам получать доступ к видеоматериалам?

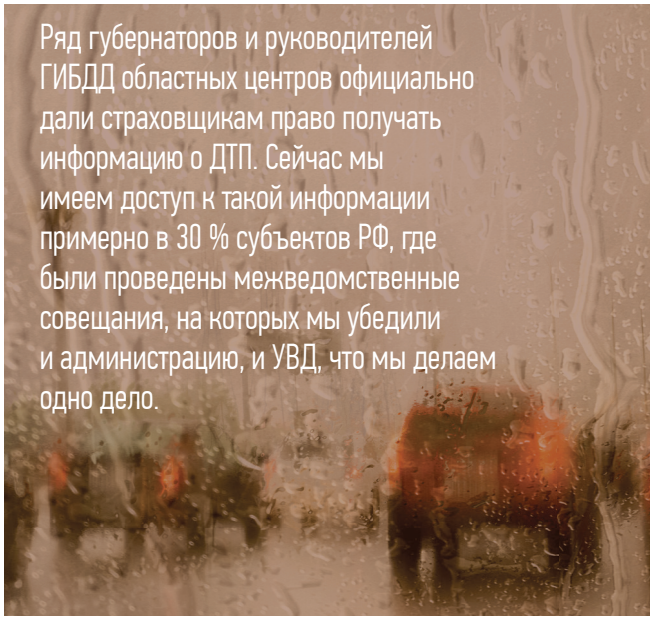
С. Е.: При страховом событии, связанном с автострахованием, мы в обязательном порядке делаем запрос на сайт ГИБДД. Там можно получить информацию было ДТП или нет, с каким транспортным средством, в какое время и в каком месте. Видеоматериалы крайне необходимы в ситуации по Европротоколу, сегодня через Европротокол оформляются практически 45 % всех страховых событий.

Когда сотрудники ГИБДД на место происшествия не выезжают, необходимо более четкое понимание обстоятельств ДТП. Заполненное извещение и нарисованная от руки схема — этого недостаточно, чтобы понимать, как располагались транспортные средства, был ли удар на этом месте происшествия, сталкивались ли автомобили вообще, и так далее. Очень много мошеннических действий связано с инсценировкой ДТП!

ССТ: Какие источники видеоматериалов вам помогают в вашей работе?

С. Е.: Наибольшую информационную ценность для нас имеет аппаратно-программный комплекс «Поток», который показывает движение транспортного средства в различные периоды времени на различных участках дороги. В «Потоке» можно задать номер автомобиля и отследить все, что с ним происходило: найти информацию, как двигался автомобиль за минуту до ДТП, какие повреждения у него уже были, да и вообще — было ли столкновение в это время и в этом месте.

Система сбора и обработки информации «Безопасный город» дает возможность получить информацию по запросу о событии в конкретном месте и в конкретное время. Таким образом, эти системы дополняют друг друга, и камеры они используют разные. Если мы получаем информацию по «Потоку» и подтверждаем ее по «Безопасному городу», то это лучший вариант для исключения мошенничества при урегулировании убытка.

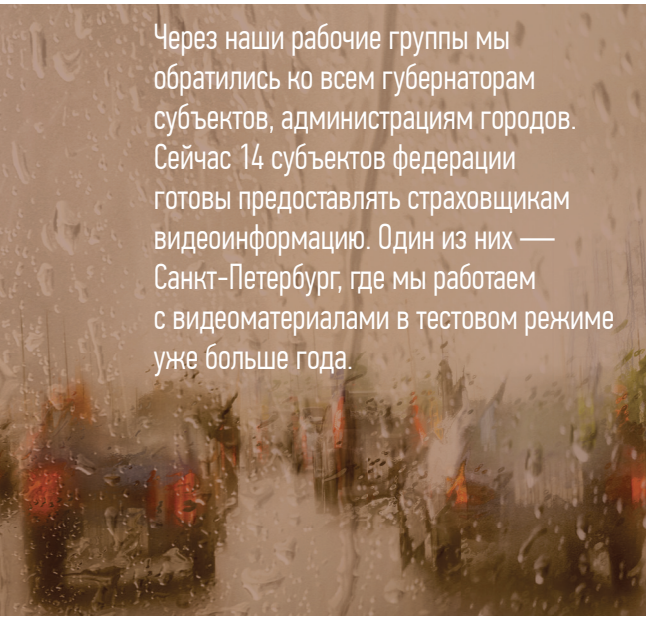


Через наши рабочие группы мы обратились ко всем губернаторам субъектов, администрациям городов. Сейчас 14 субъектов федерации готовы предоставлять страховщикам видеоинформацию. Один из них — Санкт-Петербург, где мы работаем с видеоматериалами в тестовом режиме уже больше года.

ССТ: А Москва?

С. Е.: С Москвой вопрос еще решен не полностью: иногда информацию предоставляют, иногда нет. Мы сейчас готовим официальное обращение непосредственно на имя главы правительства, чтобы обеспечить заинтересованность со стороны государства в единых стандартах работы на всей территории России. Также мы обращаемся за поддержкой в Банк России, так как регулятор ставит перед нами задачу по ускорению принятия решений по страховым выплатам.

Кроме того, мы стремимся развивать систему заключения договоров онлайн и, соответственно, урегулирования онлайн, при которой без видео-подтверждения нам совершенно не обойтись.



ССТ: Используют ли страховщики систему ГЛОНАСС?

С. Е.: ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС» — еще одна возможность информационного подтверждения происшествий и автоматической локализации места ДТП. Важно, что спутник передает информацию из тех мест, где нет городских камер. Конечно, для этого машина должна быть оснащена системой SOS, но сейчас на дорогах все больше и больше таких автомобилей. Поэтому для нас получение данных ГЛОНАСС тоже очень перспективно. Пока они готовы предоставлять данные при обращении за деньги, но надеемся, что мы эту ситуацию выправим.

ССТ: А страховщики готовы платить за информацию?

С. Е.: Да, страховщики готовы работать с информационными системами на возмездной основе, потому что понимают, что камеры устанавливаются не бесплатно. Но для этого нужны единые стандарты и условия по всей стране — это не должно быть какое-то личное желание субъекта. Единые правила должны быть установлены для всех. Скорость страховой выплаты, защита от мошенников, все права граждан должны защищаться одинаково во всех регионах.

Пока же обмен видеоинформацией имеет одну проблему: те регионы, которые не хотят нам давать к ней доступ, ссылаются на то, что это персональные данные. Мы доказываем, что персональные данные мы не используем — мы просим информацию только по транспортному средству! Поэтому все ссылки на персональные данные — это абсолютно надуманно.

ССТ: Если регион под различными предлогами отказывает в предоставлении объективных данных о ДТП — как там обстоят дела с уровнем мошенничества?

С. Е.: Один из регионов нашей «красной зоны» по мошенничеству согласился предоставлять данные о ДТП. Они признали справедливость наших требований и помогают нам бороться со страховым мошенничеством, и ситуация там, естественно, начинает меняться к лучшему. Здесь есть еще один важный момент — вся информация должна предоставляться официально. Это необходимо для того, чтобы мы могли ее предоставлять в суде в качестве доказательной базы.

ССТ: Давайте обсудим последнюю составляющую обмена данными — данные о состоянии здоровья застрахованных. В каких случаях они нужны страховщикам?

С. Е.: Справки из медицинских учреждений, которые подтверждают нашему гражданину степень и причину повреждения здоровья, иногда фальсифицируются. Порой эти справки вызывают большие сомнения по тому перечню медицинских манипуляций, которые там указаны. У страховщика возникает необходимость получить подтверждение указанных данных из ЛПУ. Здесь мы сталкиваемся с очень большой проблемой: закон об организации страхового дела позволяет нам делать такие запросы, а законодательство о здоровье граждан это запрещает — тайна эпикриза.

Очень редко нам удается получить от ЛПУ ответ на наш запрос, но это, скорее, исключение из правила.

Для изменения ситуации нужны изменения в законодательство, чтобы прописать порядок предоставления информации по запросу страховой компании.

ССТ: Каким образом можно предотвратить злонамеренное использование предоставленных страховщикам данных?

С. Е.: Когда мы заключаем договор страхования жизни и здоровья, клиент указывает, что он дает право на передачу персональных данных. Каких-то закрытых каналов передачи информации не требуется. А вспомните, как в карточке пациента в регистратурах клиник хранятся те же медицинские и личные данные!

Страховщику важен именно момент официального документарного подтверждения страхового случая. Сейчас он должен при выплате многих миллионов рублей доверять простой справке. У нас было очень много ситуаций, например, по Санкт-Петербургу, когда по ипотечному страхованию на стоимость квартиры предоставляли поддельные справки. Даже при обращении страховщика в суд возникают затруднения, так как кроме этой справки из ЛПУ у страховщика на руках никаких доказательств нет. А делать запрос на судебную экспертизу — значит, затягивать выплату на долгий срок.

Везде, где есть страхование жизни и здоровья, мы хотим получать официальное подтверждение о наступлении страхового случая в кратчайшие сроки. Поэтому одна из наших важных задач — внести соответствующие изменения в законодательную базу и выровнять порядок рассмотрения запросов страховщиков по всем субъектам РФ.

Виктор Алексеев

Заместитель генерального директора АО «МАКС»

О пользе диалога и цифровизации

Тема взаимодействия с государственными структурами в части получения информации, необходимой страховщикам для объективного определения наличия или отсутствия страхового события, а также суммы страхового возмещения, является одной из самых проблемных для страховых компаний. Скоро исполнится 20 лет со дня принятия закона «Об ОСАГО», но проблема до сих пор актуальна.

Не смогли сдвинуть с мертвой точки этот процесс ни региональные совещания силовых структур, организованные Генпрокуратурой РФ, ни инициатива Центрального банка России о создании постоянно действующей рабочей группы по противодействию мошенничеству из числа руководителей ряда подразделений МВД, Прокуратуры, ГИБДД и представителей ВСС и РСА.

К положительным последствиям перечисленных действий можно отнести лишь создание региональных групп, улучшивших взаимодействие страховых компаний и правоохранительных органов на местах и поднявших процент числа возбужденных уголовных дел по указанной выше статье уголовного кодекса. Но законодательные инициативы все же остались на уровне первоначального обсуждения.

О каких инициативах идет речь? Это упоминаемые вице-президентом ВСС С.И. Ефремовым изменения в Административный кодекс РФ по отнесению страховых компаний к организациям, имеющим право запроса и получения данных, относящихся к обстоятельствам событий, имеющих признаки страховых случаев. Это проект закона «О страховых детективах», действующий во всех странах, кроме России с ее консервативным подходом, определяющий права служб расследования страховых компаний на уровне возможности опроса граждан, получения письменных пояснений о страховых событиях, доступа к инфор-