



Борьба с мошенничеством часто превращается в битву интеллектов, которую с обеих сторон ведут высококлассные эксперты. Чтобы пресечь действия злоумышленников, нужны слаженные действия служб безопасности, юристов, содействие органов внутренних дел и смелость судов, полагает Антон Кулагин, специалист по урегулированию претензий по имущественному страхованию и страхованию ответственности компании AIG в России.

Современные страховые технологии: Как часто встречается мошенничество в корпоративном страховании? Можно ли выделить какие-то тренды?

Антон Кулагин: Мошенничество встречается во всех видах страхования, просто в розничных его хорошо видно, мы давно называем его по имени. Иначе в корпоративном страховании, где случаи могут быть единичными, но по своему размеру и наглости способны затмить все другие.

Мировые эксперты отмечают новые методы мошенников, которые все чаще используют компьютерные уязвимости баз данных и систем, доступность информации из социальных сетей, социальную инженерию. Это предъявляет новые требования к специалистам в противо-

стоянии мошенникам, адаптации к работе с принципиально иными источниками доказательств.

Безусловный тренд — постоянная миграция мошенников из одних видов страхования в другие, расширение сферы деятельности, трансграничное мошенничество. Здесь необходимо усиление взаимодействия СБ внутри страны и на международной арене. Наши асы автомошенничества реализуют свои схемы в Европе, переходят в сферу страхования ответственности юридических лиц, предъявляя претензии нашим страхователям, инсценируя убытки. «Проверка боем» ждет и вновь возникающие виды страхования.

Рост случаев мошенничества наблюдается повсеместно и по всем линиям бизнеса, что, безусловно, связано с пандемией. Например, наши английские коллеги отмечают, что объемы мошенничества за последнее полугодие выросли более чем в два раза на фоне падения доходов и проблем легального бизнеса.

В корпоративном сегменте своя специфика. Пандемия изменила привычные бизнес-процессы. Появились новые уязвимости и слабые места, которые мошенники, конечно, используют. Изменились способы коммуникации, верификация и проверка валидности претензий

Мировые эксперты отмечают новые методы мошенников, которые все чаще используют компьютерные уязвимости баз данных и систем, доступность информации из социальных сетей, социальную инженерию. Это предъявляет новые требования к специалистам в противостоянии мошенникам, адаптации к работе с принципиально иными источниками доказательств.



Антон кулагин
Специалист по урегулированию претензий
по имущественному страхованию и
страхованию ответственности
компании AIG в России

осложнена из-за удаленного формата работы, отсутствия защищенного доступа к системам. При этом сотрудники отделов урегулирования стараются изо всех сил угодить клиентам в сложное время, сохранить стандарты обслуживания, порой принимая поспешные решения. Все это требует большего вовлечения СБ, наличия автоматизированных систем детекции.

## CCT: Какими способами мошенники чаще всего пытаются ввести в заблуждение страховые компании?

А. К.: Например, российским страховщикам давно известно о схемах подделки исполнительных документов суда, но для наших зарубежных коллег они стали новинкой сезона: мошенники представляются работниками суда, судебными приставами, активно используют спуфинг и подделку документов. Страховщики привычны к самым разнообразным и циничным способам, вплоть до ампутации конечностей. В коммерческом же страховании порой удивляет особая наглость



преступников, когда они создают полноценную картину убытка при его реальном отсутствии, всесторонне инсценируют события, используют экспертов в различных областях.

#### ССТ: Встречаются ли в корпоративном сегменте случаи злоупотребления правом?

А. К.: Чем сложнее юридические конструкции, тем больше возможностей для злоупотребления, поэтому в очень сложном корпоративном страховании так много места для манипуляций правом со стороны профессионалов. Юристы находят основания для требований, даже когда их клиент вообще не понес убытков. Тут идет борьба интеллектов! Есть целый класс юристов, которые занимаются такими делами. Они либо сами создают схемы, либо покупают очень спорные, так называемые «инвестиционные» дела. Этот тренд из Америки дошел и до нас.

В подобных делах мы рассчитываем на судью, но он не всегда готов разбираться в тонких юридических схемах: много дел, мало времени, мы их за это ценим. Страхование достаточно сложный предмет для спора, поэтому мы привлекаем высококлассных юристов, которые полноценно раскрывают правовую сторону спора, представляют доказательства, изобличающие недобросовестную сторону. Мы бы хотели рассчитывать и на смелость судьи называть вещи своими именами: белое белым, черное — черным. Страховщики знают, как невероятно трудно добиться от суда полного отказа в удовлетворении мошеннического иска, даже если страховщик вскрывает подделку документов, инсценировку. Обычно хоть что-то, да будет взыскано, пусть и со значительным снижением размера. Мошенники же успешно мимикрируют под обманутых потребителей, слабую сторону договора, угрожая суду риском отмены решения в вышестоящей инстанции.

Мы привыкли, что это личное дело страховщика — выявить признаки мошенничества, собрать доказательную базу, передать материалы следователю, долго умолять возбудить уголовное дело и направить его в суд. Несмотря на то, что страховое мошенничество относится к категории дел публичного обвинения с явным публичным интересом.

Сейчас мы фиксируем всплеск мошенничества в области страхования гражданской ответственности. Потребители одолевают наших страхователей — отели, гипермаркеты, собственников и эксплуатантов недвижимости, производителей товаров массового потребления, чью ответственность мы страхуем. Претензии самые разные: посторонние предметы в пищевой продукции, инсценировка травмы на застрахованной территории, повреждение автомашины.

## ССТ: Но ведь нужно защищать права потребителей?

А. К.: Несомненно. Цель страхования предоставить добросовестным потребителям защиту. Мы урегулируем все обоснованные потребительские споры на досудебной стадии. Но оборотной стороной процесса является злоупотребление правом. Когда страховщик сталкивается с мошенничеством, он обязан проявлять принципиальность до конца, защищая интересы добросовестных пользователей страхового продукта. На это же мы настраиваем и наших клиентов — страхователей ответственности. Мы видим доверие наших клиентов, готовых передать полное урегулирование претензий в руки принципиального страховщика, при этом

осознаем высочайшую ответственность за деловую репутацию и имидж клиента.

### ССТ: Как можно доказать, что стекла в йогурте не было?

**А.** К.: Здесь мы во многом полагаемся на экспертизу самого страхователя. Большинство из них действуют в соответствии с международными стандартами, которыми регламентированы все технологические процессы. Но если нет 100 % уверенности в нашей правоте, мы платим.

#### ССТ: Мошенничество в вашей практике чаще «бытовое» или связано с работой ОПГ?

А. К.: Встречаются разные варианты мошенничества. Широко распространены на практике случаи завышения размера ущерба и полная инсценировка страхового события, например, пожара или кражи несуществующего товара на складе, неликвидного товара. Есть бизнесмены, которые хотят поправить дела в неудавшемся бизнесе. Товар не пошел — можно сжечь склад. Сломалось дорогостоящее оборудование — приобрету страховку, умолчу о факте поломки и сделаю ремонт за счет страховщика. Есть и работа ОПГ, когда злоумышленники создают видимость наличия бизнеса, имущества, заключают договор страхования, фабрикуют документы и инсценируют случай.

Интересным примером может служить мошенничество в D&O, страховании ответственности директоров и должностных лиц. Это страхование от непреднамеренных ошибок и упущений «директоров», при этом покрытие недобросовестных действий, а тем более преступлений прямо исключается договором и правилами страхования. Это общеизвестный факт.

Останавливает ли это страхователя, скажем, новую администрацию разоренного прежним менеджментом банка, от привлечения страховщика в соответчики по иску о взыскании многомиллионного ущерба? Будет ли при этом суд в арбитражном

процессе задаваться вопросами о формах вины в гражданско- и уголовно-правовом смыслах, соотношении недобросовестности и умысла? На чью сторону встанет регулятор? Является ли выбивание ущерба любым способом само по себе добросовестным и этичным? Хватит ли нам духу назвать это громким словом «мошенничество»? Оставляю вопросы вам на размышление. Но в результате подобных дел терпит ущерб сам страховой продукт, и добросовестным страхователям становится слишком дорого приобретать защиту. А это, как мы знаем, характерное последствие страхового мошенничества.

Со своей стороны, к рекомендациям могу отнести скрупулезную проверку контрагента, его финансового положения, особенностей бизнеса, вплоть до изучения андеррайтером новостей на момент принятия к страхованию и, что важно, при пролонгации полиса.

# ССТ: Достаточно ли действий служб безопасности страховщика для выявления мошенничества или всегда требуется подключение сотрудников МВД? Есть здесь место для страховых детективов?

А. К.: Проблема серьезная и давняя, кроется в неопределенном статусе служб безопасности страховщиков, отсутствии должных прав по сбору и фиксации доказательств при тотальной незаинтересованности правоохранительных органов. Мы привыкли, что это личное дело страховщика — выявить признаки мошенничества, собрать доказательную базу, передать материалы следователю, долго умолять возбудить уголовное дело и направить его в суд. Несмотря на то, что страховое мошенничество относится к категории дел публичного обвинения с явным публичным интересом. Полагаю, что передача государством ряда полномочий в этой сфере профессионалам страхового рынка послужила бы общему благу и оздоровлению финансовой системы в целом.