

Мошенничество в моторном страховании — явление, характерное для любого развитого государства. Оно есть и в странах Европы, и в США, и в Азии. В России это явление зародилось и начало набирать обороты примерно 5 лет назад, и за короткий период превратилось в настоящую проблему, особенно в ОСАГО. Именно мошенничество в массовых масштабах стало причиной катастрофически выросшей убыточности в ОСАГО, что привело к разорению, уходу с рынка или сокращению числа страховщиков, имеющих соответствующую лицензию. Можно ли эффективно бороться с этим злом?

#### НЕУТЕШИТЕЛЬНАЯ СТАТИСТИКА

По оценке экспертов, на разного рода мошенников в России приходится около 10-20 % страховых выплат. Однако в ОСАГО, которое переживает глубокий кризис, этот показатель зашкаливает — порядка 30 %. При этом обязательная «автогражданка» остается одним из самых привлекательных видов страхования для злоумышленников — около 68 % всех нарушений закона происходит именно в этом сегменте.

Выступая на июльской международной конференции страховщиков в Санкт-Петербурге, Генеральный директор ПАО СК «Росгосстрах» Дмитрий Маркаров рассказал об опыте борьбы кс различного вида мошенничествами в ОСАГО. Будучи лидером этого рынка, «Росгосстрах» в 2016 году принял на себя основное бремя неконтролируемого роста убыточности. Другие участники рынка ОСАГО только на рубеже 2016-2017 гг. начали осознавать масштаб пропасти, к которой катится «автогражданка» и страхов-

#### На грани риска

щики. И именно «Росгосстрах» первым объявил 2017-й годом тотальной войны с мошенничеством, злоупотреблениями и попытками наживаться на несовершенстве страхового законодательства.

#### КЛАССИКА АВТОКРИМИНАЛА

Технологии имитации ДТП известны и понятны и страховщикам, и правоохранительным органам. В России наиболее негативные тенденции в сфере ОСАГО впервые были зафиксированы в трех южных регионах, впоследствии названных «токсичными» — Волгоградской и Ростовской областях, а также в Краснодарском крае. И срединих очевидным лидером стал город на Волге — из-за масштабов мошенничества и разгула автоюризма там в СМИ даже появился термин «волгоградская аномалия».

В ответ «Росгосстрах» сформировал в регионе штаб, а по факту — дивизион из юристов и сотрудников службы безопасности и урегулировщиков убытков, что позволило более предметно заниматься именно мошенниками, имитирующими ДТП и фальсифицирующими европротокол.

«Росгосстрах» также пригласил признанных экспертов по борьбе со страховым мошенничеством, в частности, генерального директора Центра страхового права Алексея Алгазина, который прочитал сотрудникам волгоградской полиции, прокуратуры, следственного ко-

## «Росгосстрах» принял беспрецедентные меры противодействия мошенникам:

- подключены специалисты из Центрального офиса, обладающие большим опытом, умеющие организовать противодействие криминалу по нескольким направлениям;
- в филиале был создан штаб по противодействию мошенническим действиям, который возглавил заместитель руководителя ДЭиЗБ;
- в единый кулак были объединены усилия юристов, урегулировщиков и СБ;
- координация деятельности оперативных сотрудников и правоохранителей в области;
- работа аналитического подразделения.

митета курс лекций по противодействию мошенничеству в страховании.

В 2017 году компания продолжила наращивать усилия в этом направлении и начала активно бороться с мошенникам всех мастей.

### СОВСЕМ НЕ «ЕВРОПРОТОКОЛ»

При изучении заявленных через псевдоюристов убытков по европротоколу (оформление ДТП без участия ГИБДД) в Волгограде стало понятно, что количество фиктивных аварий близко к 100 %.

# Страховые эксперты выделяют в моторном страховании три основные категории мошенничества:

- «классическая» имитация ДТП с целью получения возмещения от страховой компании;
- продажа поддельных полисов, в том числе через интернет;
- так называемый «автоюризм», который наносит огромный урон страховщикам.



Были обнаружены автомобили, на которые ежегодно оформлялось по 15–20, а то и 30 ДТП.

Дело дошло до того, что, как выяснилось, организаторами криминальных групп оказались даже действующие депутаты законодательного собрания Волгоградской области — так называемая «группа ЗЛО».

## ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Предпринятые меры дали весомые результаты. Снизилось число мошеннических европротоколов, уверенно наметилась тенденция снижения взыскиваемых денежных сумм в судах области и числа обращений в центр урегулирования убытков. Заметно повысилась активность и результативность работы юристов компании в представлении ее интересов в судах. И, что особенно важно, произошла активизация работы правоохранительных органов Волгоградской области в противодействии мошенническим проявлениям в страховании.

В целом по стране «Росгосстрах» за 2016 год добился возбуждения 429 уголовных дел по факту противоправных действий страхователей и заинтересованных лиц (в 2015 году — 336 дел). На начало августа 2017 г. выявлено 1216 случаев мошенничества (465 случаев за аналогичный период 2016 г.). Уже вынесено 18 обвинительных приговоров. У органов следствия есть доказательства и твердые намерения направить в суд некоторых обвиняемых как организаторов и участников преступного сообщества (до 20 лет лишения свободы).

Помимо Волгограда серьезные группы мошенников действуют в Краснодарском крае, Ростовской, Челябинской, Ивановской, Нижегородской, Пензенской, Ульяновской, Амурской областях, Республике Башкортостан.

## «Росгосстрах» предпринял в 2017 г. ряд мер:

- изменена кадровая политика компании, в результате чего был увеличен штат сотрудников по расследованиям в регионах;
- задачи по расследованию заявленных убытков по ОСАГО в компании стали приоритетными;
- внедряются новые методы выявления мошеннических схем;
- увеличен объем представляемых экспертных заключений Бюро независимых экспертиз (БНЭ), указывающих на фальсификацию повреждений ТС;
- правоохранительные органы в регионах стали более оперативно реагировать на сообщения о преступлениях в страховой сфере от страховых организаций и граждан.

## интернет-двойники

Большая проблема, связанная с электронным ОСАГО — это сайты-клоны. Клиент заходит на сайт, очень похожий на сайт «Росгосстраха», вводит свои персональные данные, оплачивает предложенную к оплате сумму и ждет полис. В лучшем случае на его электронный адрес придет нарисованный полис, которого нет ни в базе страховой компании, ни в базах данных РСА. В худшем случае клиент не получит вообще никакого ответа.

Мошенники разрабатывают и внедряют хитрые способы введения пользователей в заблуждение, делают 100%-е копии страниц сайтов известных компаний. Перейти на мошеннический сайт можно по ссылке из баннерной рекламы и из поисковой выдачи — к сожалению, в компании Яндекс полностью отсутствуют механизмы по защите товарных

### На грани риска

знаков от копирования и пользователей — от мошеннического контента. При этом, в отличие от Яндекса, в Google внедрена жесткая политика защиты товарных знаков.

Мошеннический сайт — это, как правило, полная копия сайта или страницы сайта страховой компании. На такой странице пользователю предлагают сделать расчет и внести через форму оплаты денежные средства. Затем сайт исчезает, а жертва обмана остается без денег и без страховой защиты.

Страховщики и эксперты также с большим беспокойством наблюдают за лавинообразным ростом так называемого «посредничества» в сфере электронного ОСАГО, когда клиент не сам оформляет полис на сайте, а обращается за помощью к «посреднику». Это «сотрудничество» практически всегда имеет очень опасные последствия для клиента — «посредник» с помощью простых технологий и инструментов вносит изменения в полис, оформленный на сайте. Самая меньшая беда, которая грозит в этом случае клиенту — переплата за полис в двукратном или трехкратном размере. Гораздо опаснее получить полис с измененными данными — сам того не зная, клиент становится участником мошеннической схемы, и получит гарантированный отказ в выплате по такому «дорисованному» полису.

«Росгосстрах» активно борется с мошенничеством в киберпространстве. Только в 2017 году компания выявила более 40 фишинговых ресурсов. Они довольно быстро закрываются, зачастую на стадии регистрации домена с брендом страховой компании. Но все равно процесс этот бесконечен — те же самые сайты-клоны тут же открываются снова у других провайдеров на другом домене.

В этой связи компания разместила на корпоративном сайте www.RGS.ru специальный блок, в котором информирует потребителей страховых услуг о

мошенничестве в этой сфере и усилиях, которые «Росгосстрах» предпринимает по борьбе с ними.

## ОСОБЕННОСТИ НАЦИОНАЛЬНОГО «АВТОЮРИЗМА»

Зашкаливающую убыточность в ОСАГО связывают преимущественно с деятельностью так называемых автоюристов, в «токсичных» регионах она достигает 200–300 %, утягивая вниз весь рынок. Проведенный «Росгосстрахом» в прошлом году в Волгограде анализ убытков показал, что 80–90 % тех, кто представляется автоюристами, защищающими интересы автовладельцев, на самом деле занимаются мошенничеством.

В арсенале автоюристов такие методы завышения выплат, как оценка повреждений автомобиля у «независимого» оценщика с завышением сметы восстановительного ремонта, направление документов на недействующий адрес страховщика, имитация посещения центра урегулирования убытков, последующее обращение в суд с предоставлением «доказательств» нарушения сроков урегулирования и прав страхователя. В итоге со страховщика взыскивается завышенная сумма возмещения, а также штрафы, пени и компенсация расходов на услуги эксперта и юридического представителя (то есть самого автоюриста).

Именно поэтому требуется принять комплекс мер, среди которых создание единой базы данных по мошенникам, повышение эффективного взаимодействия внутри сообщества; законодательное закрепление мер, которые бы способствовали уничтожения экономической основы для такого рода преступлений.

По материалам Пресс-службы ПАО СК «Росгосстрах»

