ВАША КАРТА БИТА

Леонид Рабинер

окончил Финансовую академию при Правительстве РФ (кафедра «Страховое дело») в 2010 году, аспирант. В AIG работает пять лет, где прошел путь от специалиста операционного отдела до руководителя направления. В настоящее время специализируется на страховании личного имущества граждан, ответственности при эксплуатации жилых помещений, а также рисков мошенничества при использовании банковских карт; руководит направлением имущественного страхования физических лиц ЗАО «АИГ».

Электронные средства платежа прочно вошли в повседневную жизнь россиян, однако возможность комфортно платить по счетам в конечном итоге может стоить очень дорого – мошенники в любой момент готовы воспользоваться вашей банковской картой вместо вас.

Защита кошелька

Назвать точную дату появления продукта «Страхование рисков держателей карт от мошеннических операций», пожалуй, невозможно. AIG занимается этим видом страхования уже более пятнадцати лет и на текущий момент имеет среди российских страховщиков, наверное, самый богатый опыт по страхованию карточных рисков. В России этот вид страхования стали предлагать только в середине 2000-х годов, в США и Европе – традиционно раньше. Однако возникает вполне резонный вопрос: почему подобный продукт появился так поздно, ведь сами банковские карты существуют уже давно (считается, что первые кредитные карты появились в 1949 году)? Это связано, во-первых, с их массовым распространением, а во-вторых, с развитием технологий, порождающих, к сожалению, рост мошенничества. В настоящее время наиболее распространены именно те его виды, которые осуществляются в удаленном доступе, например посредством Интернета или мобильной связи. Естественно, в пятидесятые годы XX века подобных рисков для банковских карт не существовало, а значит, не возникало и серьезной потребности в их страховании.

В России инициаторами страхования банковских карт выступили банки и платежные системы, такие как VISA и MasterCard, предоставив защиту от базовых рисков (фишинг, скимминг) своим самым привилегированным клиентам – владельцам карт типа Infinite, Platinum, Gold.

Несколько позже, когда банки стали развивать этот страховой продукт, в полис были включены дополнительные риски, такие, например, как ограбление при снятии наличных в банкомате. В своей классической версии страховое покрытие действует в течение двух часов с момента снятия денежных средств и обеспечивает пострадавшему клиенту возмещение всей суммы, полученной в банкомате.

По мере того как банковские карты стали все глубже проникать в повседневную жизнь россиян, граждане стали получать и активно использовать различные карты, например мильные карты авиакомпаний, карты потребительских кредитов, бонусные карты сетевых магазинов. Появились и сопутствующие страховые продукты, как, например, страхование покупок, совершенных с помощью карт (если клиент оплатил банковской картой покупку бытовой техники, которая затем пришла в негодность, то страховка компенсирует его потери, связанные с этой покупкой).

Сейчас этот вид страхования носит массовый характер – почти все российские банки, входящие в ТОП-50, предлагают страхование карт своим клиентам. Спрос рождает предложение, поэтому страховщики стараются развивать свои продукты, каждый год предлагая рынку что-то новое и интересное. Но в то же время стоит отметить, что пока российские страховые продукты – это в определенном смысле «калька» мирового опыта, адаптированная под российские реалии.

Так, по статистике проникновения продукта и его оценке клиентом мы в целом наблюдаем стабильно положительную динамику. Думаю, это происходит потому, что заключение страхового договора предоставляет всем сторонам возможность реализовать свой коммерческий интерес. Какие интересы преследуют основные участники страховой сделки? Держатели карт полагают, что если кто-то незаконно списывает денежные средства с их карты, то банк должен нести за это ответственность. Банку, конечно, хочется себя от этого оградить, переложив свою ответственность на страховую компанию. А та, в свою очередь, рада принять на себя такой риск в соответствии с полисными условиями, потому что, несмотря на довольно незначительную сумму страховой премии (порядка 50 рублей в месяц), этот вид страхования за счет массовости охвата позволяет страховщику в итоге аккумулировать у себя значительную премию.

Закон предписал

Отмечу, что в связи с недавним вступлением в силу статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» позиции сторон несколько поменялись. Закон говорит о том, что отныне банки несут ответственность за некоторые списания с карт, которые они эмитируют. Однако в документе имеется ряд ограничений, создающих проблемы как для банков, так и для их клиентов. В частности, начиная с 1 января 2014 года банк обязан информировать клиента о совершении каждой операции с использованием карты путем направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором (по электронной почте, SMS или другим способом). Клиент, в свою очередь, имеет право при получении такого уведомления в течение одного дня, следующего за днем уведомления, обжаловать данную операцию. Один день – явно недостаточный период для обжалования незаконных транзакций. Клиент может заболеть, уехать, просто не проверить почту, однако если он не успеет обжаловать транзакцию в установленный законом срок, то свои незаконно списанные деньги назад от банка он уже не получит даже в том случае, если докажет факт мошеннических действий с его картой. Не оговорен законом и весь порядок уведомления клиентом банка о несогласии с проведенной операцией. Теоретически недобросовестная кредитная организация может заявить, что по таким вопросам она

принимает пострадавших только лично и исключительно в центральном офисе.

Так что, упустив срок обжалования транзакции, возместить свои потери можно будет только при наличии действующего страхового полиса. Еще одной весомой проблемой является то, что в законе не прописана четкая норма о сроках, в которые банк обязан вернуть незаконно списанные деньги. Указано только, что в период от 30 до 60 дней банк должен вернуться к клиенту, обжаловавшему транзакцию, с каким-либо ответом.

Вопросы урегулирования

В страховании держателей карт от мошеннических операций, как и в других видах, краеугольным камнем является урегулирование убытков. Любые выплаты, связанные с рисками мошенничества, должны осуществляться аккуратно, внимательно и осторожно, потому что подобный вид страхования подразумевает высокую вероятность мошенничества и со стороны самого держателя карты – выгодоприобретателя.

Самые простые примеры убытков выглядят так: клиент заявляет о потере карты, с помощью которой были осуществлены несколько дорогостоящих покупок, или страхователя, снявшего деньги в банкомате, внезапно ограбили. Однако нередко в ходе изучения материалов дела страховщикам приходится сталкиваться с фактами, свидетельствующими о высокой вероятности недобросовестности самого клиента: неблагополучный гражданин (например, с плохой кредитной историей) подключает услугу страхования, и в тот же день его грабят возле банкомата, воруя огромную сумму денег.

Поскольку страховые компании должны действовать осмотрительно, они вынуждены требовать от своих клиентов документы из полиции, подтверждающие факт преступления. И несмотря на то, что это очень логично, здесь у страховщиков возникает определенный конфликт с клиентами, потому что забюрократизированность отечественного государственного аппарата мешает оперативно выдавать пострадавшим требуемые документы, и вместо того чтобы мгновенно получить страховую выплату, компенсирующую украденные деньги, клиенты вынуждены ходить по инстанциям и собирать справки. В последнее время наметились определенные позитивные сдвиги в этом вопросе: полиция стала намного внимательнее относиться к случаям мошенничества с банковскими картами, а страховщики стали мягче в своих требованиях.

Хотя, объективно говоря, найти человека, укравшего деньги с карты, очень тяжело, поскольку мошенничество с картами – это очень высокотехнологичная отрасль, практически не имеющая географических границ. Так, деньги, пропавшие в Абакане, вполне может украсть человек, находящийся где-нибудь в Новой Зеландии. При этом в зоне риска находится любой, кто когда-либо пользовался картой. Очень редки случаи, когда мошенники прицельно выслежи-

вают какого-то конкретного клиента, чаще всего данные карт воруются спонтанно. Если обратиться к мониторингу прессы, то можно найти ряд показательных случаев, например, когда один американский банк случайно потерял крупную базу данных своих клиентов или у известной торговой сети были похищены данные более 50 млн держателей карт.

Зарубежный опыт

В Европе, США и прогрессивных азиатских странах количество и разнообразие видов страхования просто колоссально. Не будет преувеличением сказать, что там предусмотрена страховка буквально на любой случай жизни – от страхования имущества до страхования от нападения инопланетян. Во многом это обусловлено тем, что банковская карта представляет собой универсальный платежный инструмент, и чем больше развивается страхование карт, тем дальше оно отходит от самой карты. Россия в этом плане не исключение: рынок начинал с продуктов, напрямую связанных с мошенничеством, потом появилась услуга по страхованию от ограбления при снятии денег в банкомате, далее – страхование покупок, сделанных с помощью карты, а сейчас внедряют все новые и новые виды страхования.

За рубежом к банковским картам продают огромное количество программ. В частности, в одной из латиноамериканских стран клиент может получить предложение о страховании свадебных мероприятий, которые он оплачивает с помощью этой карты. Безусловно, это очень узко сегментированный продукт – нужно понимать специфику страны, региона и даже отдельного города, где представлено данное предложение. Тем не менее, это работает, и работает весьма успешно.

Тем более не во всех странах страхование от рисков мошенничества целесообразно. Так, в Великобритании, например, вся ответственность лежит на банке.

Также есть ряд европейских стран, где риск тоже лежит на банке, но не полностью, а за исключением определенной франшизы (порядка 30 евро). То есть если с банковской карты происходит списание денежных средств, не санкционированное клиентом, то банк компенсирует сумму свыше 30 евро, суммы же ниже компенсации не подлежат. Это, в свою очередь, порождает развитие иных видов страхования.

Перспективы в России

В России пока далеко не на все виды страхования есть очевидный спрос, хотя я убежден, что и у нас имеется возможность для реализации практически любого из зарубежных видов страхования, однако прежде чем внедрить что-то новое, мы все равно должны оценить, захочет ли это кто-нибудь купить.

Например, очень вероятно, что в скором времени в России действительно будет актуально страхование от мошенничества, связанного с кражей персональных данных. AIG задумывается о внедрении такого вида. Приведу стереотипный пример кражи данных: клиент

заселился в отель, у него сняли копию паспорта, которая попала в руки недобросовестных граждан, затем в ближайшем магазине бытовой техники на этот паспорт был получен кредит. В результате у клиента возникает проблема – он должен доказать банку, что не брал кредит и, соответственно, не обязан его выплачивать.

Бывают случаи и посерьезней, когда мошенники покупают что-то в долг, используя незаконно сделанную копию паспорта, полностью и в срок выплачивают кредит, берут второй и тоже выплачивают, накапливая таким образом положительную кредитную историю, а затем получают солидный потребительский кредит, например в 1 млн рублей, и пропадают. И такие случаи стали фиксироваться все чаще, так что, думаю, страхование от мошенничества, связанного с кражей персональных данных, будет востребовано в России.

Сегодня все российские программы AIG по страхованию карточных рисков реализуются через канал партнерских продаж: банк направляет к нам своих клиентов или с одобрения банка мы напрямую связываемся с клиентами. В зависимости от программы сумма страховой премии ложится либо на банк, либо на клиента. Напрямую с держателями карт мы пока не работаем из-за высокого риска мошенничества. Кроме того, это массовый продукт и продавать его в розницу экономически не очень эффективно.

Убежден, если работать с умом, проводить грамотный андеррайтинг и качественно урегулировать убытки, страхование рисков держателей карт от мошеннических операций на российском рынке принесет прибыль. Убыточность есть, но не такая большая, как по рискам КАСКО, кроме того, текущий уровень развития продукта наряду с текущим уровнем выплат позволяют нам работать на перспективу.

Якорные риски

В мошенничестве с кредитными картами можно выделить четыре якорных риска. Первый – потеря карты (клиент потерял карту, кто-то ее нашел и совершает покупки через Интернет или списывает деньги другим способом). Второй риск – кража карты (у клиента физически украли карту из кармана, и пока он не заметил факт кражи и не заблокировал карту, деньги успели снять). Третий – так называемый скимминг (физически карта остается на руках у клиента, но пока он снимал деньги в банкомате, специальное устройство, установленное мошенниками, незаметно скопировало данные с его карты и удаленно передало их мошенникам). В основном скиммеры вешают на банкоматы, но были прецеденты, когда скиммером выступал фиктивный банкомат. В Москве на улицах и в одном из аэропортов стояли устройства, внешне схожие с банкоматами. Клиент вставлял карту для снятия наличных, на дисплее появлялась надпись: «Извините, банкомат не работает», после этого ничего не подозревающий клиент забирал карту, не проведя ни одной операции,

и уходил, в то время как данные с его карты были скопированы и переданы мошенникам.

Это серьезный риск, с которым пытаются бороться банки, поэтому наиболее безопасными считаются банкоматы, расположенные в закрытых помещениях банка. Четвертый якорный риск – фишинг (карта также остается на руках у клиента, но мошенники получают о ней информацию – имя держателя, номер карты, CVV – любым способом). Это может происходить как с непосредственным участием держателя карты, так и без него. В случае с участием держателя самым распространенным способом является телефонный звонок с якобы проверкой от службы безопасности банка. Этот способ работает, и очень эффективно, не только из-за доверчивости граждан, а потому что мошенники применяют профессиональные техники ведения переговоров, включая гипноз.

Во втором случае (без активного участия держателя карты) клиент может случайно зайти на ненастоящий сайт банка, например при покупках через Интернет, или его умышленно переадресуют на несуществующий сайт оплаты и требуют внести данные карты. Затем сайт «виснет», операция по списанию денег не производится, однако при этом данные карты скомпрометируются незаметно для клиента. Также нужно понимать, что, покупая приложения для мобильных телефонов, мы часто вводим данные своей карты, и хакеры давно уже знают, как эту информацию оттуда выкрасть.

Существуют разные мошенники, есть те, кто пытается урвать свой кусок побыстрее, сразу списывают крупные суммы и потом стараются стереть информацию о себе. Есть те, кто работают на рынке очень давно, имея в своем распоряжении целый пул карт, с которых они постоянно списывают небольшие суммы (например, 5 рублей) и смотрят на реакцию держателя карты. Если карта не заблокирована, значит, клиент не заметил или не контролирует карту, и можно наращивать сумму списания или каждый день списывать по 5 рублей.

К карте нужно относиться бережно, это – ваш кошелек, в котором зачастую денег больше, чем вы думаете (если это карта с кредитным лимитом, мошенники могут украсть и его). В какой-то степени все держатели карт защищены и без страховки: 9 статья закона № 161-ФЗ за счет обязательного уведомления обеспечивает базовый уровень защиты. Тем не менее необходимо быть очень осторожным, никогда не сообщать данные о карте, проверять выписки, отслеживать уведомления банка. Поскольку не существует какого-либо универсального метода борьбы с карточным мошенничеством, нужно всегда взвешенно оценивать все, что вам предлагается, в том числе и предложения по страхованию.

AIG Созидая будущее