



Сергей Ефремов  
Вице-президент ВСС

# ЦИФРОВИЗАЦИЯ: ИНСТРУМЕНТЫ ПРОТИВ МОШЕННИКОВ

Тренд на цифровизацию, с одной стороны, и экономический кризис — с другой, создают благоприятные условия для страховых мошенничеств. О том, как аферисты используют несовершенство технологических процессов страховых компаний и вполне понятное желание людей поправить свое материальное положение, рассказал нашему журналу вице-президент ВСС Сергей Ефремов.

**Современные страховые технологии: Какие новые тренды в области мошенничества в ОСАГО Вы видите?**

**Сергей Ефремов:** К сожалению, сейчас в соцсетях и интернете появляются фишинговые сайты — подделка интернет-ресурсов страховых компаний. Эта проблема возвращается к нам с определенной периодичностью, в настоящее время по мере развития маркетплейсов и сетей агрегаторов все больше юридических лиц пытаются продвигать в интернете страховые услуги. На таких сайтах размещено много предложений как для страховых агентов, так и для страхователей — они могут туда обратиться и получить полис ОСАГО со скидкой. В данном случае работают два фактора: желание страхователя сэкономить и желание посредника заработать. Зачастую обманывается как сам страхователь, так и агент. Кроме того, агент фактически сливает мошеннику данные своего клиента.

**ССТ: Много ли таких ресурсов?**

**С. Е.:** Мы ежедневно мониторим интернет и видим порядка 800–1000 разных предложений. В первую очередь предлагается купить дешевый полис ОСАГО — от 1 до 1,5 тыс. рублей. «Честные» посредники говорят на сайтах, что не могут обеспечить страховую выплату, но для ГИБДД или регистрации транспортного средства такой фальшивый полис вполне подходит.

Мы пытаемся эти сайты блокировать — работаем с компанией группы AVI, которая специализируется на борьбе с кибермошенничеством. Но если провайдеры являются иностранными компаниями (а мы выявля-

ли провайдеров, работающих с территории Украины, Соединенных Штатов, Англии и т. д.), сделать это достаточно сложно.

В условиях пандемии проблема обострилась, так как электронный полис используется чаще. Многие компании готовят различные страховые продукты, предполагающие заключение договора без осмотра. По всем видам страхования готовится внесение изменений в процедуры урегулирования убытков в режиме онлайн. Все эти процессы привлекают внимание мошенников.

**ССТ: Какие возможности они видят для себя?**

**С. Е.:** Прежде всего, страховщики на своих сайтах предлагают различные корочные продукты, которые можно заключать в электронном виде. Клиент должен

Чтобы противостоять мошенникам, нужен или более высокий тариф, чтобы он покрывал выплаты, связанные с мошенническими действиями, или возможность проверить страхователя и состояние объекта. Там, где страховой компании удалось наладить процесс автоматической проверки через различные информационные базы, это дает очень хороший результат.

заполнить достаточно простое заявление, на основании которого объект считается застрахованным. Безусловно, страховщики ограничивают страховые суммы и риски по таким коробочным полисам. При этом внедряется все больше и больше процессов, когда осмотр заменяется фотографиями или видеороликом — а их подделать сравнительно легко.

Чтобы противостоять мошенникам, нужен или более высокий тариф, чтобы он покрывал выплаты, связанные с мошенническими действиями, или возможность проверить страхователя и состояние объекта. Там, где страховой компании удалось наладить процесс автоматической проверки через различные информационные базы, это дает очень хороший результат. В противном случае могут возникать большие проблемы с мошенниками, которые пытаются использовать ситуацию, пока страховые компании еще не довели технологические процессы до совершенства.

Мы продолжаем развивать систему ОСАГО-2. В перспективе она будет построена таким образом, что у нас появятся дополнительные фильтры и возможности полноценных проверок через СМЭВ и ЕСИА. Это позволит исключить возможность вмешательства посредников, которые злоупотребляют корректировкой различных коэффициентов при оформлении полиса ОСАГО — коэффициента мощности, территориального коэффициента, коэффициента стаж/возраст. Анализируя нашу базу ОСАГО, мы обратили внимание на то, что некоторые посредники вписаны в тысячи транспортных средств как допущенные к управлению лица. Мы нашли одного деятеля, который вписан в 30 тыс. полисов!

### **ССТ: Что это дает аферистам?**

С. Е.: Такой человек выступает посредником, ведь невозможно оформить полис, если ты сам в него не вписан. Страховой выплаты он получить не сможет. Но когда он оформляет полис для других страхователей, также вписанных в полис, в том

**Мы продолжаем развивать систему ОСАГО-2. В перспективе она будет построена таким образом, что у нас появятся дополнительные фильтры и возможности полноценных проверок через СМЭВ и ЕСИА. Это позволит исключить возможность вмешательства посредников, которые злоупотребляют корректировкой различных коэффициентов при оформлении полиса ОСАГО.**

числе и для собственника транспортного средства, он зарабатывает на этом деньги. Здесь возможен целый спектр злоупотреблений и помимо подмены коэффициентов: возможный недостаток денежных средств при оплате страхового взноса, при формировании тарифа по конкретному полису, по конкретному транспортному средству и т. д.

### **ССТ: Страховщики и ВСС в прошлом году проводили очень большую работу по противодействию мошенничеству в регионах России. Привела ли эта деятельность к ожидаемому эффекту?**

С. Е.: Действительно, большая работа уже проведена и продолжает проводиться. Особенно ощутимые результаты мы видим на юге России. Там количество заключаемых договоров цессии при урегулировании убытков заметно снизилось. К сожалению, сказать, что эта практика прекращена полностью, пока нельзя. Главная наша задача — не снижать усилия в этом направлении. Мы настраиваем страховщиков, в том числе через наши рабочие группы в южных регионах, продолжать активную разъяснительную работу, чтобы граждане обращались в свои страховые компании, а не к автоюристам.



При этом мы сейчас выявили достаточно интересную проблему: в Северо-Кавказском федеральном округе страховщики проигрывают много судов уже после вынесения решения финомбудсмена. Особенно это характерно для Северной Осетии. В этих судах назначается новая экспертиза, которая отличается от позиции омбудсмена и от позиции страховщика.

### **ССТ: Но ведь это — право суда?**

**С. Е.:** Действительно, хотя каждая из сторон судебного процесса может предложить свою кандидатуру эксперта в суде, в любом случае суд будет определять экспертов сам. Хорошо, если это судебная экспертиза Минюста, она более грамотна, специалисты, которые ее проводят, более подготовлены. Но могут назначаться и совершенно другие эксперты. Кстати, не во всех регионах есть достаточное количество именно судебных экспертов Министерства юстиции.

Здесь важно учитывать один момент, который может влиять на исход экспертизы — добавление новых исходных данных, которые до суда не были указаны. Суд может определить, что какие-то повреждения дополнительно необходимо исследовать в ходе экспертизы. Возможно при этом, что предыдущие исследования этих повреждений не учитывали.

Очень много вопросов возникает к трасологической экспертизе. Ее достаточно сложно проводить, когда транспортное средство уже восстановлено. Новая, назначаемая судом, трасологическая экспертиза в большинстве случаев проводится или по описанию повреждения, или по фотографиям. В подобных случаях заключение не всегда подтверждает выводы, сделанные экспертами до суда. Это также вызывает определенное недовольство со стороны страховщиков. Конечно, можно подавать апелляции и кассации, но в любом случае, сказать, что на юге России все улеглось и успокоилось, пока невозможно.

**К сожалению, количество возбуждаемых уголовных дел в процентах не увеличилось — сохраняется на уровне тех же 20 %. По ряду регионов эта цифра чуть ниже. При этом средняя сумма убытка растет.**

### **ССТ: А что происходит на уровне бытового мошенничества?**

**С. Е.:** Сейчас мы переживаем период серьезного экономического кризиса. У населения не хватает денег. При любом происшествии с автомобилем возникает соблазн дописать повреждения, которые были получены ранее. Бытовая фальсификация страховых случаев, вплоть до замены каких-то деталей машин, конечно, встречалась и ранее, но в кризис мы видим усиление этого тренда. Люди пытаются дополнительно заработать на страховых выплатах.

Общая ситуация по регионам России сходна с картиной прошлого года. К сожалению, количество возбуждаемых уголовных дел в процентах не увеличилось — сохраняется на уровне тех же 20 %. По ряду регионов эта цифра чуть ниже. При этом средняя сумма убытка растет. В первую очередь, это связано, конечно, с увеличением стоимости запасных частей для ремонта. А вторая причина, как я уже сказал, это желание заработать.

Но здесь важно понимать и методы мошенников. Если они сильно завьесят стоимость ремонта, то к этому будет приковано пристальное внимание страховщиков — страховая компания может разобраться в ситуации и отказать в выплате. Поэтому они стремятся заявлять много случаев, но с небольшой суммой выплаты. Мошенники тоже перестраивают свои методы зарабатывания.