



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Влияние новых технологий и цифровых сервисов на подходы к противодействию мошенничеству на страховом рынке

Андрей Жуков  
консультант Департамента страхового рынка  
декабрь 2018

Презентация подготовлена по материалам международных конференций по вопросам урегулирования убытков (УУ) и противодействия мошенничеству (ПМ), организованных фирмой Юниглобал (Чехия) г.г. и компанией Sollers (Польша) в 2015-2018 г.г. в Вене, Берлине, Амстердаме, Варшаве и Москве.

Из России на форумах присутствовали представители PCA-BCC, Ингосстраха, Ренессанса, Альфастрахования, Зетты, ВСК и некоторые другие.

С докладами на мероприятиях выступали топ-менеджеры и эксперты (пере)страховщиков и ведущих консультативных фирм:

ВСК, Евроинс, PCA, Zurich, Allianz, Generali, MetLife, Fadata, Verisk, AON, SCOR, AIG, AXA, GuideWire, SearchInform, Swiss Re, SAS, FRISS, XL Insurance, Warta, SISEB, Gjensidige и ряда других.

## Отсутствие прямого контакта с клиентом при заявлении о событии с признаками страхового

1. Ключевым фактором снижения расходов на урегулирование является качество взаимодействия с клиентом, направленное на ускорение процессов УУ. Клиент должен быть оперативно и адекватно информирован о ходе УУ, контактировать с одним менеджером при обращении в компанию (не должно быть взаимодействия по принципу «я Вас сейчас соединю с компетентным работником»).

Влияние на ПМ – сотрудники ПМ не видят клиента, работа по документам, сканам, виртуальное расследование, в том числе с использованием технических средств (видеорегиистратор, датчики, средства фото-, видеофиксации).

2. Объекты страхования стремительно изменяются за счет Интернета вещей (Internet of Things). Происходит массовое подключение офисных, домашних и мобильных устройств к всемирным сетям передачи информации (дом-офис-автомобиль). Активно внедряется радиочастотная идентификация и контроль местоположения клиента.

В итоге существенно изменяются страховые риски, что необходимо учитывать при расследованиях и андеррайтинге, в том числе возникают компьютерные риски. Нужны новые ИТ-компетенции.

3. 2017 год стал первым годом реализации многомиллионных кибер-рисков. Основное направление противоправной деятельности: доступ к клиентским данным и коммерческой тайне страховых компаний с целью шантажа (получение выкупа) или необоснованных страховых выплат.

В этой связи особое значение приобретает обеспечение информационной безопасности (ИБ) и защиты данных. Задачи обеспечения ИБ переходят в разряд стратегических.



## 2017: The First Big Loss Year



## Снижение времени принятия решения

4. Произошло существенное изменение ожиданий клиентов от страховых компаний. Это - урегулирование в реальном масштабе времени и проактивная оценка рисков. Для того, чтобы соответствовать клиентскому запросу 24/7/365 страховщикам необходимо развивать свои ИТ-системы, обогащать клиентские данные, использовать адаптивные системы клиентской поддержки и искусственный интеллект, применять современные аналитические платформы.

Для предотвращения необоснованных выплат следует внедрять автоматизированные системы и алгоритмы интеллектуального анализа всей доступной информации, в том числе из социальных сетей, что позволяет выявить устойчивые связи между внутренними и внешними мошенниками.

5. ИТ-решения в страховании отстают от аналогичных банковских решений. Нужен переход на блок-чейн технологии, а также внедрение систем распознавания речи, в том числе для «редких» языков (идентификация и аутентификация клиента, доступ к СНИЛС и ИНН, доступ к кредитной и страховой истории, информация по счетам, данные о недвижимости).

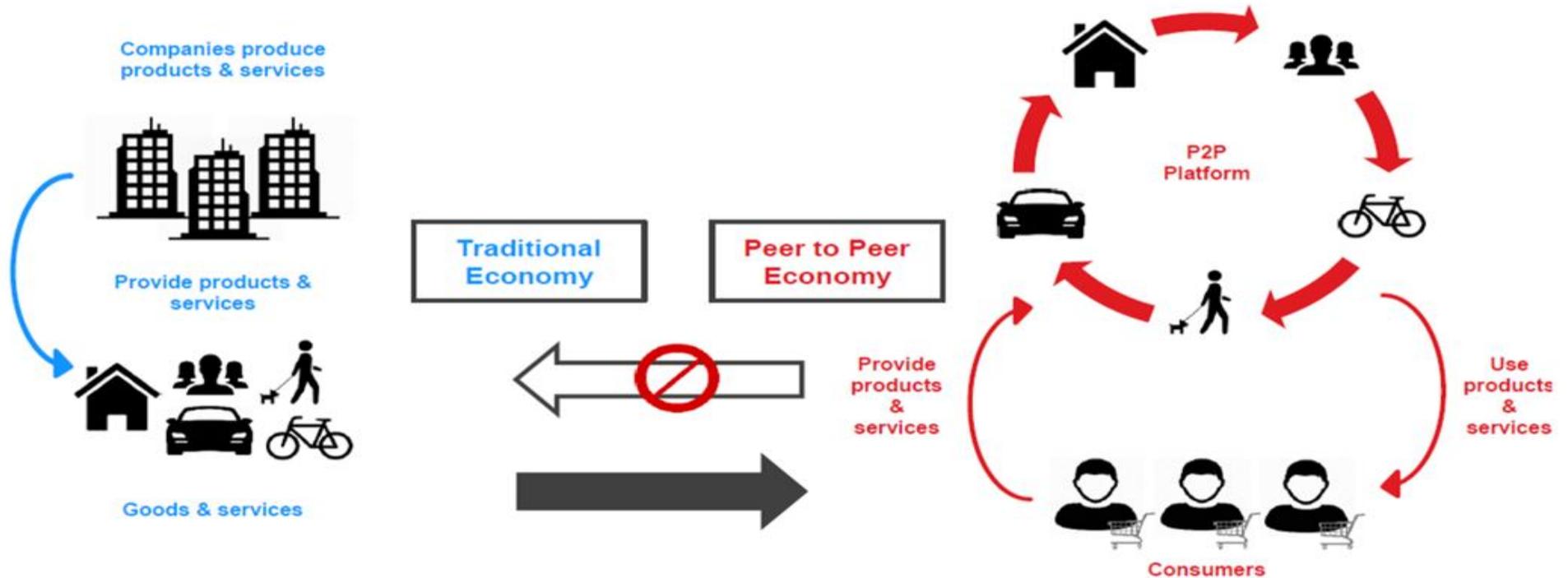
Важно использовать системы автоматического распознавания неискренности клиента, звонящего в страховую компанию по телефону. Необходим доступ к персональным данным.

6. Выход на рынок нетрадиционных компаний, использующих принцип от пользователя к пользователю (peer-to-peer), а также «страхование по запросу» (insurance on demand) требует коррекции «традиционных» алгоритмов УУ и расширения аутсорсинговых решений в моторных видах.

Проблема для ПМ: обмен информацией происходит в группах по месту жительства/работы, между родственниками, земляками, коллегами, знакомыми (полнота и достоверность ?)

## P2P схемы продаж страховых продуктов в маргинальном сегменте

### A Business (R)evolution?



**\$335 BN projected by 2025**  
**On demand start-ups raise >\$1.5 BN per quarter**  
**Capital gravitating to established leaders**

7. Предотвращение внутреннего мошенничества (манипуляции с выплатами, сговор с недобросовестными клиентами, утечка данных, необоснованно расширенный доступ к страховой информации) становится фактором, серьезно влияющим на финансовый результат.

Необходимо внедрять системы защиты корпоративного информационного периметра (DLP – Data Leakage Protection), вести мониторинг действий пользователей информационных систем (в том числе путем анализа скриншотов) как с помощью программных агентов, так и при контент-анализе потоков данных «в разрыв».

## APPLICATION PAPER ON DETERRING, PREVENTING, DETECTING, REPORTING AND REMEDYING FRAUD IN INSURANCE

SEPTEMBER 2011

### Appendix A – Примеры внутреннего мошенничества в страховании

ВМ - широкий спектр незаконной активности - прямое воровства, приобретение имущества путем обмана, утечка коммерческой тайны, хищение данных и нарушение режима конфиденциальности.

#### Другие виды ВМ:

- незаконное завладение активами
- фальсификация финансовой отчетности
- кража чеков
- деятельность в интересах знакомых и родственников
- содействие росту расходов на ремонт и возмещение ущерба
- оплата фальсифицированных счетов в сговоре с ремонтными организациями
- предоставление необоснованных льгот (скидок)
- подделка подписей и фальсификация документов
- снятие денежных средств со счетов клиентов и другие

8. Отмечается рост трансграничных страховых случаев (жизнь и здоровье, Зеленая карта), что существенно повышает риски мошенничества, снижает качество страхового портфеля

Требуется разработка и внедрение автоматизированных технологий риск-менеджмента, как на преддоговорном этапе, так и при урегулировании убытков.



9. Следует учитывать, что введение в действие в Европе в мае 2018 года Директивы по работе с персональными данными GDPR (General Data Protection Regulation) затрудняет обмен информацией между страховщиками по «высокорисковым» клиентам, а также ужесточает требования по предоставлению клиенту информации по причинам отказа в заключении непубличных договоров страхования.

По оценке IAIS введение GDPR не способствует росту киберрисков в страховании.

10. Важно учитывать пси-особенности клиентов из поколения-Y (год рождения 1975-1995), так как их компетенции в сфере ИТ существенно выше, чем у более старшего поколения клиентов.

В этой связи страховщикам необходимо полностью автоматизированный интерфейс (личный кабинет) при урегулировании убытков.

# characteristics of digital natives

- characteristics of 21st century learners\* (excerpts):

Multimedia oriented, **web-based**, less fear of failure, **impatient**, multi-tasker, less textual, active involvement, egocentric, **virtual friends**, surface-oriented, information overload, risk takers, **technology is a need**, constant engagement, **aren't looking for the right answer**, all information is equal, **feel a sense of entitlement**, no cultural distinctions (global), striving to be independent

- potential for conflicts
  - at work, e.g. technology is advancing so fast it's hard for digital immigrants to keep up
  - at home, e.g. gaming, texting, youtube, facebook, other internet technology issues

\*variety of sources (incl. American Association of School librarians, school and university interviews – <http://qzab.pbworks.com>)

11. Внедрение игровых элементов «игровизация» (соревновательность) в бизнеспроцессы УУ позволяет повысить качество и уменьшить сроки урегулирования убытков в массовых видах.

При этом за счет скорости принятия решений страдает качество противодействия мошенническим действиям.

## Why even consider “Gamification”?

### Baby Boomers (Gen X)

- Born from mid 40s to mid 60s (roughly)
- Associated with health, wealth, natural optimism

### Millennials (Gen Y, Echo Boomers)

- Born from mid 70s to mid 90s (roughly)
- Known for the love of communications, media and digital technologies
- Preference for flat corporate culture, work-life balance, social consciousness

### Post-Millennials (Gen Z)

- Born from mid 90s to 2000s
- Familiarity with Internet (from an early age), technology and social media
- Unsettled, insecure – terror, economic recession
- Money orientated, make the world a better place

12. При удаленном урегулировании убытков по имущественным видам страхования следует шире использовать данные аэрофотосъемки, снимки в инфракрасном диапазоне, космические снимки, а также беспилотные летательные аппараты.

Нетрадиционные способы сбора доказательств, подтверждающих фальсификацию

## It is not about Drones but about capturing aerial imagery



Satellite



Planes



Helicopter



Fixed-wing  
drones



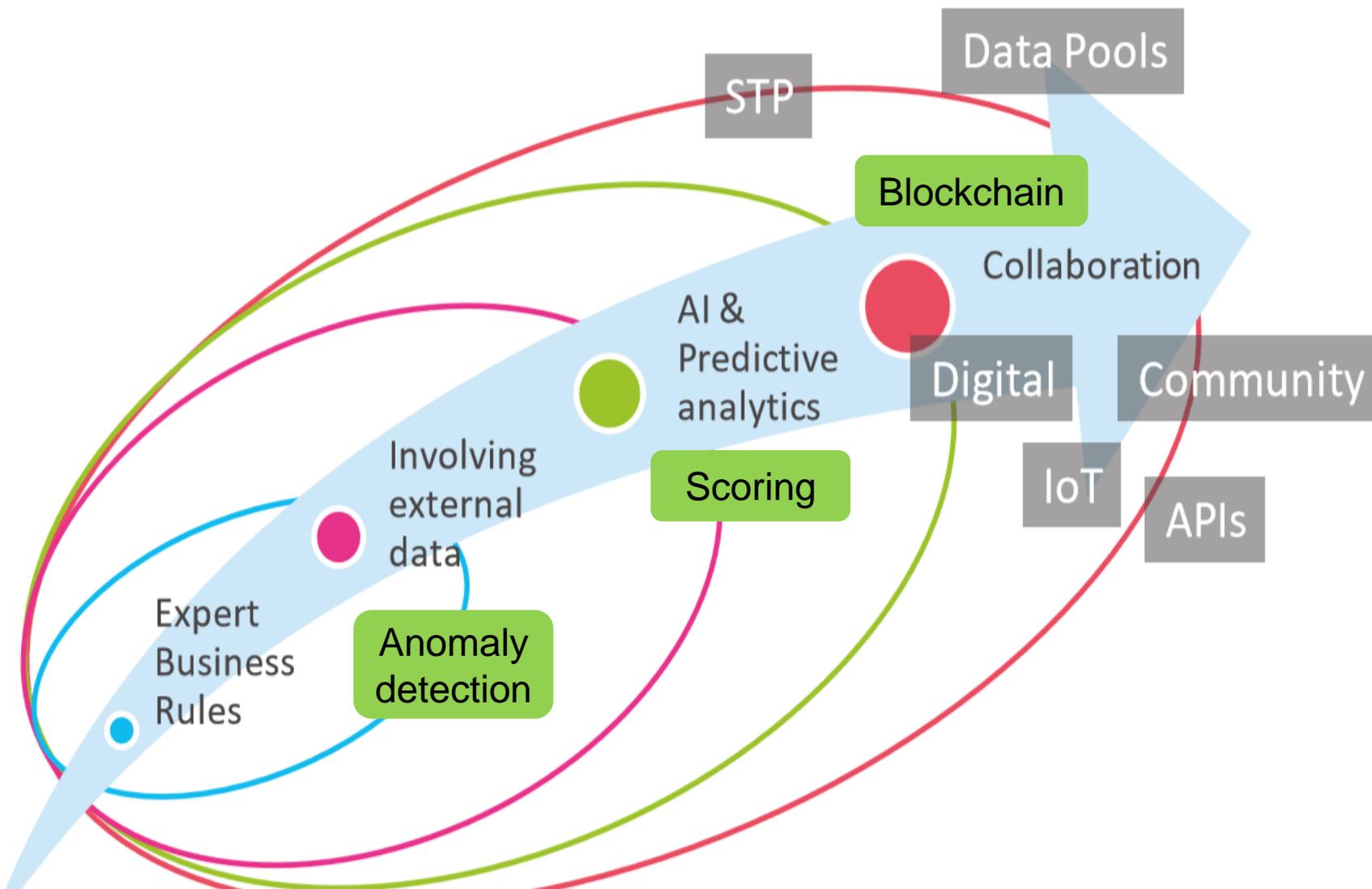
Rotary wing  
drones



13. Для противодействия внешнему мошенничеству требуется анализ и четкое понимание, с кем или с чем мы имеем дело: - деятельность организованных групп противоправной направленности (ОПГ, криминальные юристы, этнические группы, беженцы, безработные лица); - оппортунистическое поведение отдельных клиентов (завышение размера ущерба). Для каждой группы нужны РАЗЛИЧНЫЕ тактики урегулирования.

14. Мошеннические действия партнеров (станции авторемонта, эксперты-оценщики ущерба, лечебные учреждения и провайдеры медицинских услуг) показывают, что необходимо организовать тщательную проверку всех счетов ремонтных организаций и медучреждений, что позволяет снизить издержки на урегулирование на 10-25%.

# Подход фирмы FRISS (Нидерланды) – модель насыщения аналитическими данными



## Страховой скоринг фирмы FRISS (Нидерланды)

**FRISS**  
score®

### External Data

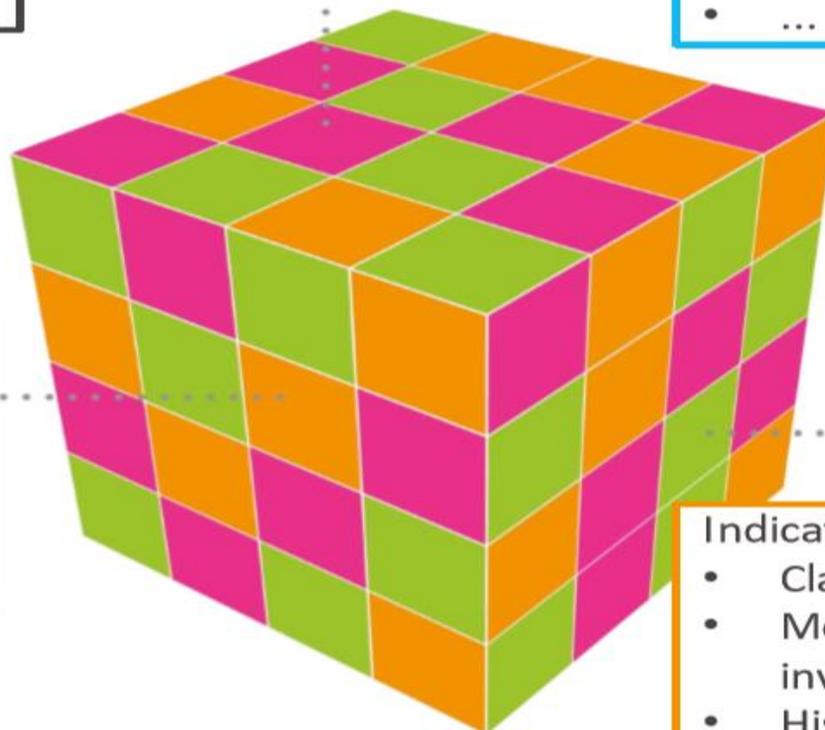
- Credit Info
- Vehicle Info
- Company Info
- Property Info
- ...

### Objects

- Insured Person
- Insured Object
- Third party
- Surveyor
- ...

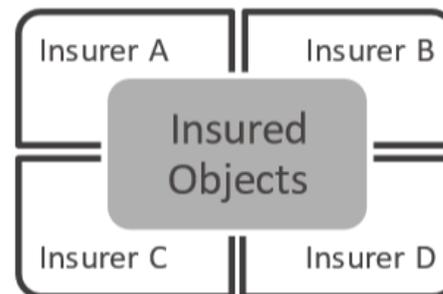
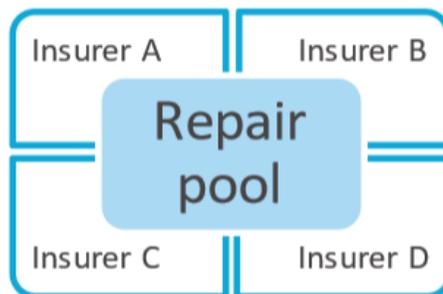
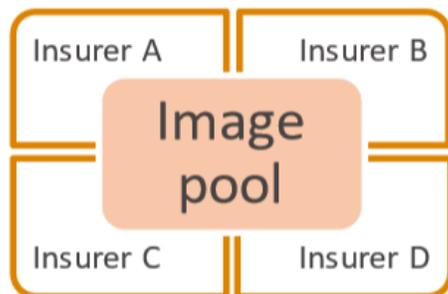
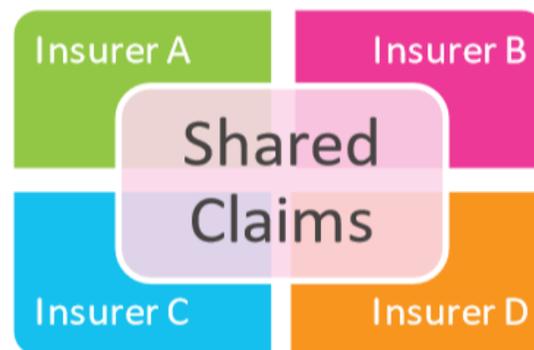
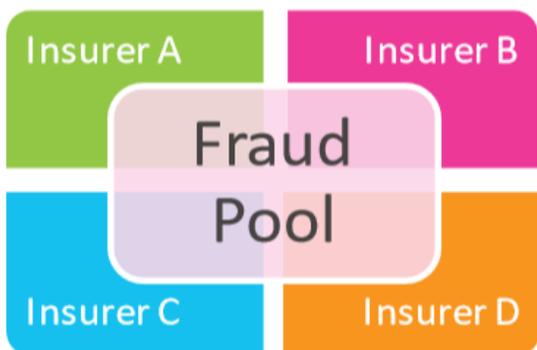
### Indicators

- Claim History
- Morality of person involved
- Historic Fraud Model
- Network pattern hits
- ...





# sharing...collaboration...





## Пилотные проекты НСФР

### Завершенные проекты:

- Пилотный проект по взаимодействию с ПФР в целях предоставления кредитным организациям возможности получения **выписки из индивидуального лицевого счета** застрахованного лица с использованием СМЭВ;
- Пилотный проект с Минкомсвязью России по выводу вспомогательных программных элементов госуслуг на интернет-порталы финансовых организаций (**виджеты**).

### Реализуемые проекты:

- Пилотный проект по тестированию механизма удаленной идентификации с использованием **Единой биометрической системы** (совместно с ПАО «Ростелеком»).
- Пилотный проект по предоставлению возможности получения финансовыми организациями данных ФНС России о доходах заемщиков (**сведения из справки по форме 2-НДФЛ**) с использованием СМЭВ;
- Пилотный проект по выводу в СМЭВ сервиса ФНС России по автоматизированной проверке факта **приостановления операций по счетам**;
- Пилотный проект по обеспечению автоматизированного **информационного обмена между операторами связи и кредитными организациями** в целях проверки принадлежности номеров мобильных телефонов (совместно с ЦНИИС);
- Пилотный проект по тестированию **Системы электронных паспортов транспортных средств (СЭП)**;
- Пилотный проект по созданию электронной площадки (Маркетплейс) для реализации **финансовых услуг** (организатор – Департамент развития финансового рынка Банка России);
- Пилотный проект по **биометрической верификации** клиентов по фотоизображению (совместно с VisionLabs).

## Новые сервисы ФОИВ, доступные КО согласно Распоряжению Правительства РФ от 03.10.2017 № 2147-р (продолжение)

Владелец сведений	Вид сведений	Порядок доступа
ФНС России	Сведения о наличии решения о приостановлении (об отмене решения о приостановлении) операций по счетам налогоплательщика - организации	Прямой доступ
ФНС России	ИНН физического лица (на основании данных о фамилии, имени, отчестве, паспортных данных и даты рождения)	Прямой доступ
Росреестр	Выписка из Единого государственного реестра недвижимости о правах отдельного лица на имевшиеся (имеющиеся) у него объекты недвижимости	По «схеме черновиков»
ФНС России	Учредительные документы в электронной форме	По «схеме черновиков»
ФНС России	Сведения о наличии счетов организаций (индивидуальных предпринимателей) в банках	По «схеме черновиков»