

# Современные технологии в урегулировании страховых случаев – больше удобства, меньше мошенничества?

Услуги и опыт Германского Союза Страховщиков (ГСС)

Москва, 4 декабря 2018 г.

Франк Тирольф, Старший менеджер ГСС



Источник: GDV ГСС 2018 г.

# План

- 1) Статус – Показатели страховой отрасли Германии по пути в цифровую эру
- 2) Услуги ГСС в сфере урегулирования страховых случаев и технологические каналы их предоставления
- 3) Работа ГСС с научно-исследовательскими институтами в поддержку СК в борьбе со страховым мошенничеством
- 4) Пять тезисов ГСС о развитии применения цифровых технологий в борьбе со страховым мошенничеством
- 5) Итоги – Больше удобства, меньше мошенничества?

Источник: GDV GCC 2018 г.

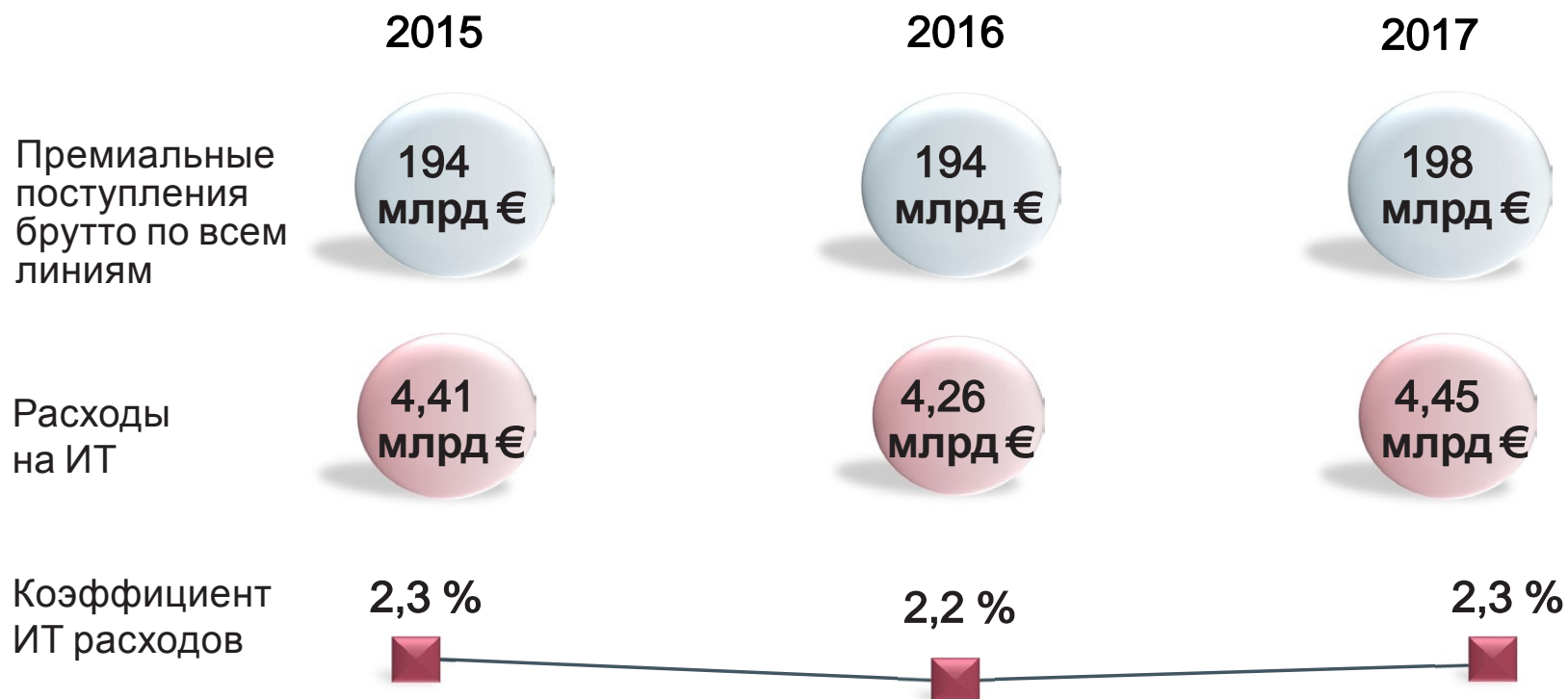
## О страховом рынке Германии

Стабильное развитие страх. премий в 2018 г.  
по всем видам страхования  
(страх. жизни, P & C, медицинское страх.)

**Впервые ожидаем  
больше 200 миллиардов евро  
(+2,.. %)**

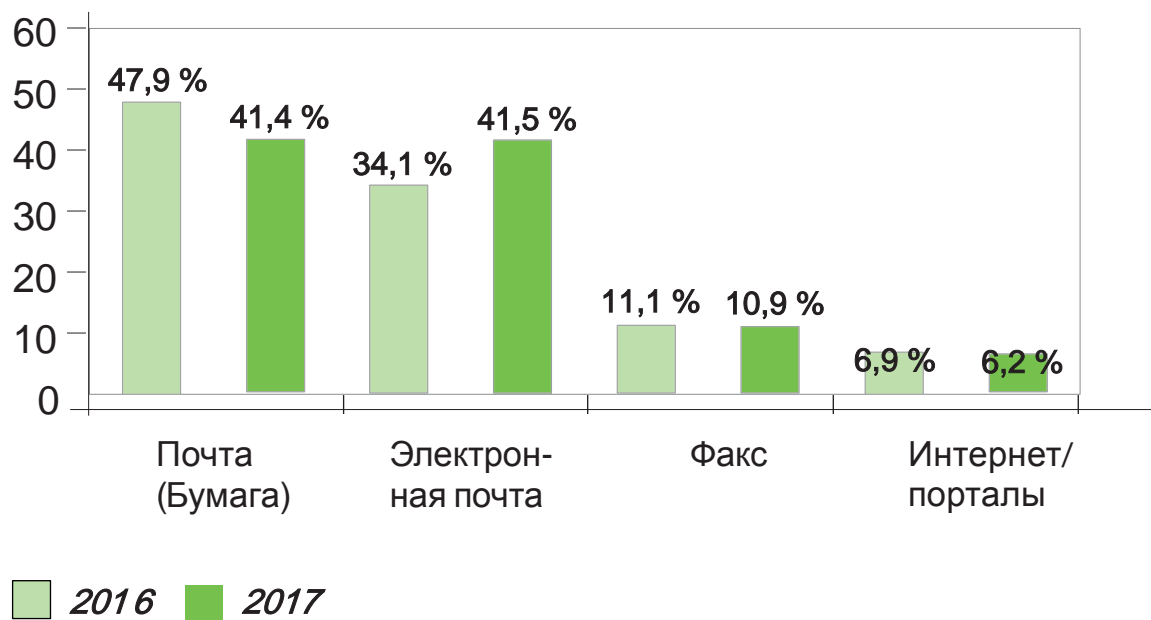
\* ГСС: 12/2018

# Расходы на ИТ относительно страховых премий 2015 - 2017 гг.



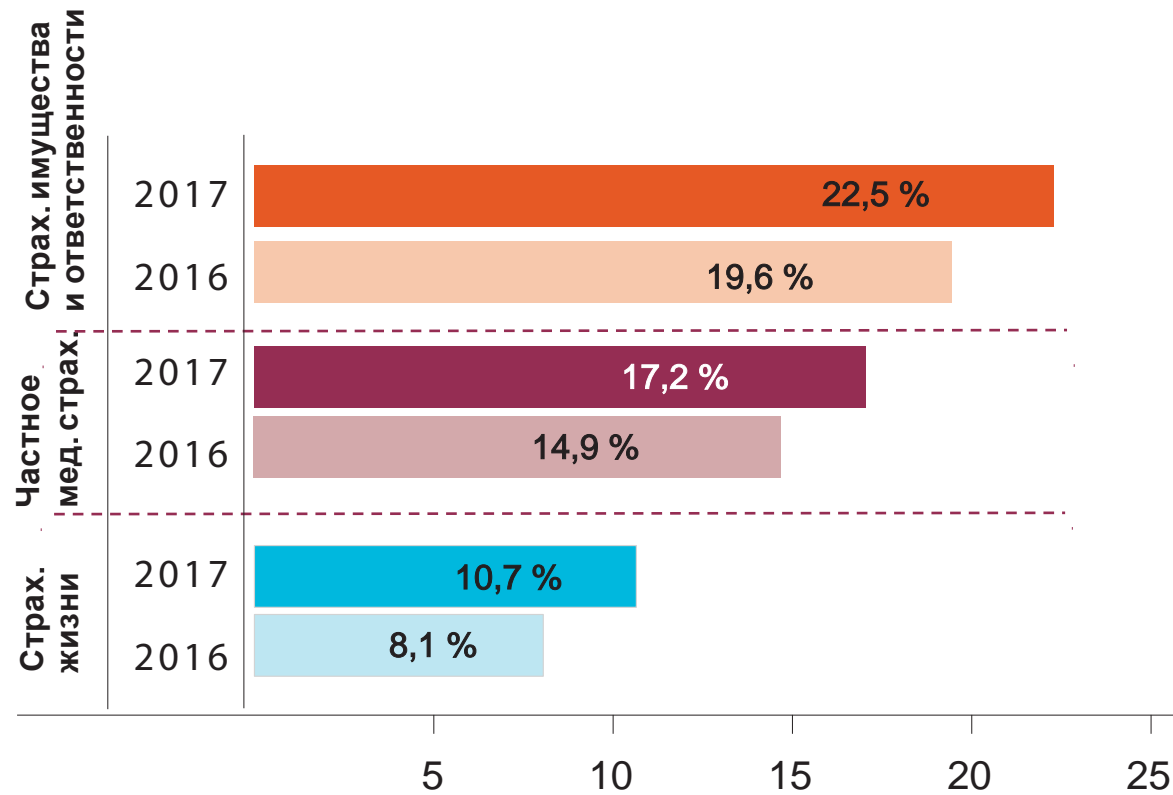
Источник: GDV / Опрос ГСС 2018 г.

# Входящие каналы информации в страховые компании 2016 - 2017 гг.



Источник: GDV / Опрос ГСС 2018 г.

# Полностью автоматизированная обработка входящих информации 2016 - 2017 гг.



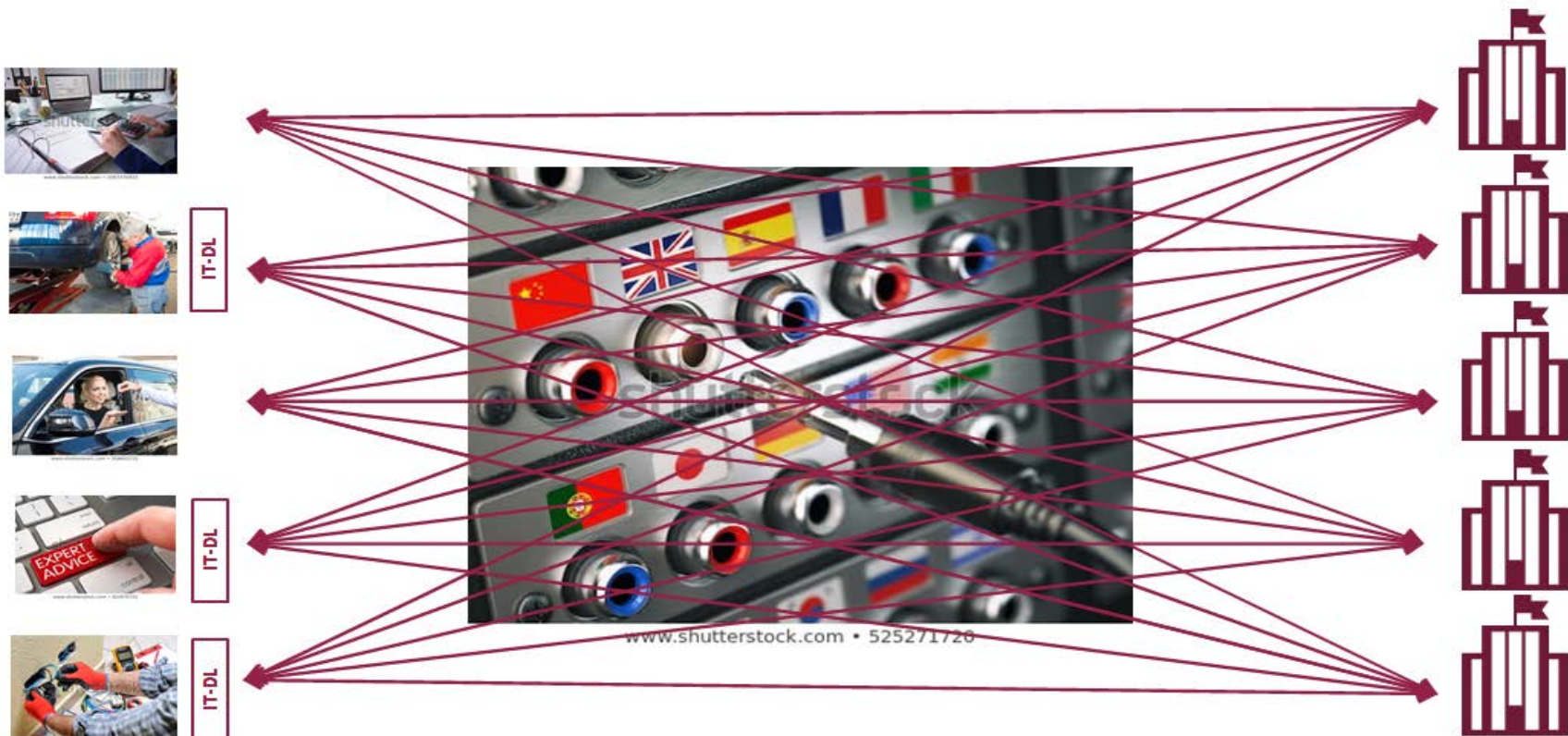
Источник: GDV / Опрос ГСС 2018 г.

# Динамика развития дигитализации в страх. компаниях 2016 -2018 г.



# «Старый» мир общения до 2000 года: Без центрального интерфейса ГСС

Множество различных систем у всех участников, т.е. высокие затраты на внедрение и техническое обслуживание; много ошибок; нет прозрачности; мало удобства





# Действующий мир общения с 2000 года: Всё через центральный интерфейс ГСС\*

\* с 2017 г. все платные услуги  
через дочернюю компанию!



Авторемонтные мастерские



Экстренный вызов



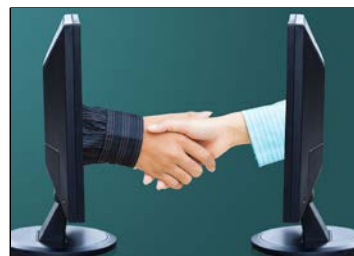
Компании по аренде автомобилей



Эксперты, оценщики размера убытка



Адвокаты



Маклеры, агенты



Эвакуаторы



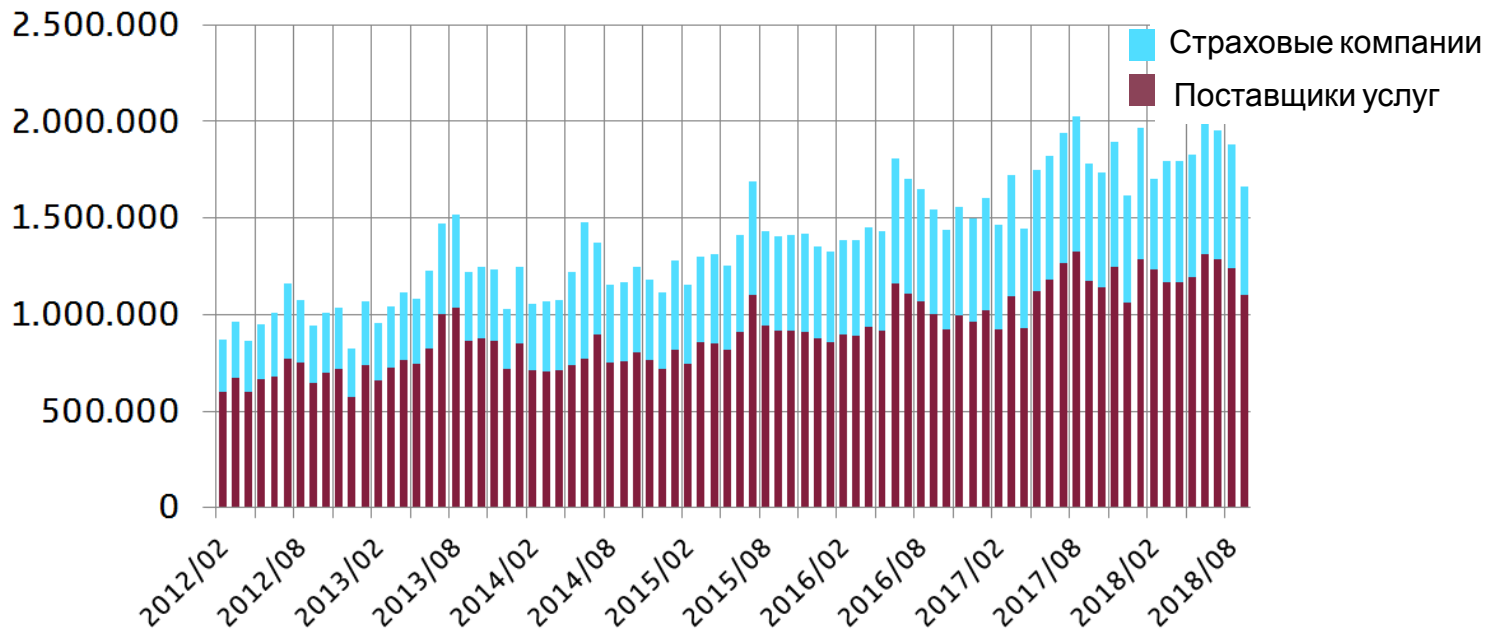
Ремонтные операции



Отчеты врачей

# «История успеха» центрального интерфейса ГСС

- Широкий охват рынка – около **90%** участников рынка
- Объем информации: **до 2 миллионов сообщений в месяц !**



Источник: GDV / ГСС 2018 г.

# Дигитализация процессов и услуг (слайд из 2016 г.)

имеет множество граней, создает возможности, а также  
вызывает различные опасения

Сбор данных  
о клиентах  
и о рисках;  
защита данных



Вызов экстренных  
оперативных служб,  
телематика,  
автономное  
вождение



Здравоохранение  
мед. услуги



Кибер-риски



Тарификация



Пример No. 1: Новое поколение услуг  
автостраховщиков Германии -  
Служба оповещения об авариях  
(Accident Notification Service)

Пример No. 2: Научное исследование  
автостраховщиков Германии -  
Влияние автоматических ассистентов и  
автоматизированных систем на  
автострахование до 2035 года

Источник: GDV GCC 2018 г.

# Действующая технологическая основа до 11/2018

**Инtranет** – вход только через персональный компьютер



Источник: GDV / ГСС 2018 г.

# «Новая» технологическая основа с 11/2018

**Интернет – безопасный, сертифицированный государством вход по всем каналам**



Источник: GDV / GCC 2018 г.

# Работа ГСС с научно-исследовательскими институтами в поддержку СК в борьбе с мошенничеством

## Пример «Фраунгофер», г. Дармштат

- Fraunhofer Institut für Sichere Informationstechnologie SIT
- Media Security and Forensics (MSF)
- Rheinstraße 75 | 64295 Darmstadt
- <https://www.sit.fraunhofer.de/en>



# Исследования и возможности института «Фраунгофер»

Примеры «ITforensics», т. е. информационно-технической аналитики



Правда ли,  
или обманываешь?



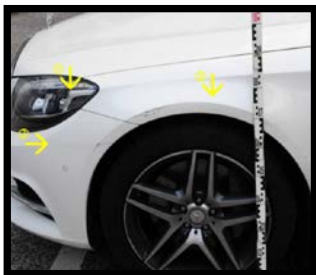
Источник: Фраунгофер / FraunhoferSIT, 2018 г.

# Исследования и возможности института «Фраунгофер» для борьбы с мошенничеством

**Пример 1: Программное обеспечение обработки данных в фоновом, полностью автоматизированном режиме для обнаружения манипуляций в фото-изображениях в заявлениях об ущербе**

- Проверка оригинальности файла на основе метаданных; обнаружение меток обработки фотографий (**Photoshop**); поиск фальшивых изображений; проверка модели камеры; скопировать-вставить с другого изображения; результат: **уровень оценки** выше или ниже 50
- Поиск идентичных фото-документов, используемых уже в других случаях в интернете и во внутренних базах данных страховщиков

24.04.2015



27.09.2016



12.05.2017

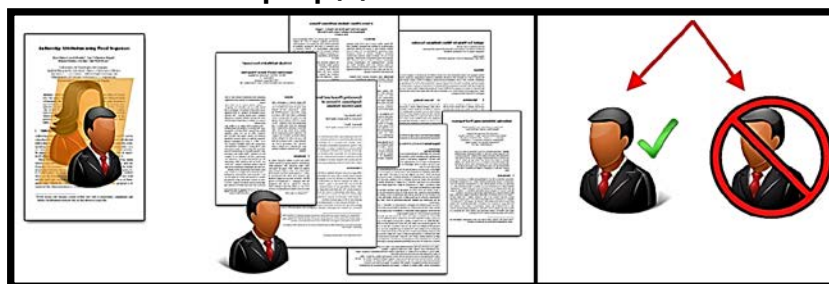




# Исследования и возможности института «Фраунгофер» для борьбы с мошенничеством

## Пример 2: Программное обеспечение обработки данных в фоновом, полностью автоматизированном режиме для обнаружения подделок в заявлениях об ущербе

- Мошенничество с фиктивными адрессами, удостоверениями, фамилиями страхователя или со стороны страховых агентов или работников СК через манипуляцию данными и условий страхового договора
- Идентификация страхователя, проверка авторских прав различных текстов, аналитика писем, экспертиза подписей и т. д.
- Обнаружение подделанных, отредактированных квитанции, фальшивых сумм ущерба; анализ Бенфорда



Источник: Фраунгофер / FraunhoferSIT, 2018 г. <https://www.academy.fraunhofer.de/forensik-bildmanipulation>

Источник: GDV GCC 2018 г.

# 5 тезисов о развитии применения цифровых технологий в борьбе с страх. мошенничеством



Источник: GDV GCC 2018 г.

# 5 тезисов о дальнейшем применении цифровых технологий в борьбе с страх. мошенничеством

- 1) Дигитализация позволяет рассматривать почти все заявления в полностью автоматизированном режиме. Но, поскольку программы работают пока только по отдельным «параметрам», качество расследования будет снижаться. Остается необходимость ручной проверки.
- 2) Новые технологии приводят к идентификации все новых и новых возможных, пока еще не признанных нестандартных характеристик повреждений и подделок.
- 3) Многие технологии для идентификации не типичных характеристик повреждения и подозрительных случаев ущерба еще не готовы к массовому применению без участия человека, т. е. без опытного эксперта.
- 4) Чтобы минимизировать предполагаемые риски в борьбе с мошенничеством, необходимы постоянные инвестиции в усовершенствование программ и в повышение квалификации экспертов в страховых компаниях.
- 5) Дигитализация также позволяет страховым мошенникам «модернизировать» свои подходы и методы страхового мошенничества.

Источник: GDV / GCC 2018 г.

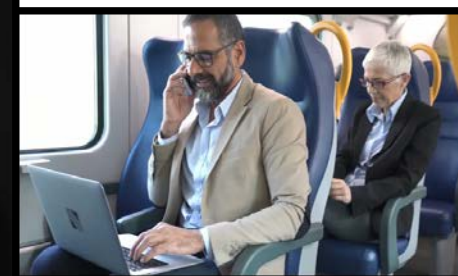
# Итоги

- «Старый» и «новый» мир предоставления и применения новых технологий в урегулировании страховых случаев будут поддерживаться **параллельно** в течение **неопределенного периода**.
- **Предвидение** (личное):  
В результате применения новых технологий...
  - ✓ в урегулировании страховых случаев будет больше удобств,
  - ✓ но, **меньше мошенничества не будет** (остаются те же около 10% от оборота).
  - ✓ **Борьба продолжается !**



Источник: GDV / GCC 2018 г.

# Спасибо за внимание. Вопросы?






Франк Тирольф, [f.thyrolf@gdv.de](mailto:f.thyrolf@gdv.de)

Источник: GDV ГСС 2018 г.

Wilhelmstraße 43 / 43G  
10117 Berlin  
Tel.: 030-2020 5000  
Fax: 030-2020 6000  
E-Mail: [berlin@gdv.de](mailto:berlin@gdv.de)

51, rue Montoyer  
B-1000 Brüssel  
Tel.: 0032-2-2 82 47 30  
Fax: 0032-2-2 82 47 39  
E-Mail: [bruessel@gdv.de](mailto:bruessel@gdv.de)

[www.gdv.de](http://www.gdv.de)  
[www.DieVERSiCHERER.de](http://www.DieVERSiCHERER.de)  
 [facebook.com/DieVERSiCHERER.de](https://facebook.com/DieVERSiCHERER.de)  
 Twitter: [@gdv\\_de](https://twitter.com/gdv_de)  
 [www.youtube.com/user/GDVBerlin](https://www.youtube.com/user/GDVBerlin)

