

Пока страховщики совершенствуют с помощью искусственного интеллекта свой клиентский сервис и процессы урегулирования убытков, автомошенники взяли его на вооружение, чтобы обновить криминальные схемы незаконного получения страховых выплат. Несколько ярких примеров использования популярных нейросетей для фальсификации данных об авариях и последующего обращения по ОСАГО привел на прошедшей в Москве конференции по противодействию страховому мошенничеству «Барьер-2025» руководитель Блока «Урегулирование убытков» компании Росгосстрах Арман Гаспарян.

Так, по его словам, в Рунете уже можно встретить объявления с предложением «разбить» машину на фотографии за несколько сотен рублей. Исполнитель, взяв за основу фото машины, обязуется прислать серию снимков с очень правдоподобными повреждениями.

«На первый взгляд, может показаться, что такое можно использовать для пранка — пошутить над знакомыми. Но если внимательно вчитаться в текст подобного объявления — а там часто пишут, что такие фото можно сделать для грузовиков, специальной техники, — то становится понятно, что это делается не для пранка, — говорит Арман Гаспарян. — Особенно, если учесть, что страховщики сегодня развивают цифровые сервисы и предлагают клиентам провести осмотр и фотофиксацию повреждений самостоятельно. Этим пытаются пользоваться и мошенники — а значит, страховщикам надо еще внимательнее анализировать фотографии, которые прикладываются к заявлению на выплату по ОСАГО или каско».

Не менее изощренными назвал топ-менеджер Росгосстраха и попытки использовать ИИ при отправке страховщикам досудебных претензий. В этих обширных посланиях зачастую содержатся отсылы на различные нормативные документы или даже законы, которых просто не существует — но текст составлен в присущих юридической переписке лексике и речевых оборотах, поэтому сразу выявить подлог непросто.

«Это то, что специалисты называют галлюцинациями, которые людей, не работающих

постоянно с ИИ, вводят в заблуждение. И юристам, чтобы направить ответ на такое обращение по существу, приходится тратить больше времени на проверку указанных в претензии нормативных документов. А в итоге выясняется, что это всего лишь фантазии искусственного интеллекта», — пояснил Арман Гаспарян.

Впрочем, по его словам, пока большинство попыток мошенничества в ОСАГО и каско укладывается в хорошо знакомые страховщикам схемы: имитации ДТП, подставы на круговом движении и перекрестках, подделку документов, фальсификацию данных при оформлении полисов. Хоть сейчас случаи мошенничества и отличаются более высоким уровнем технологического исполнения.

«Мы в последнее время опять стали обнаруживать, что в оформленных через агрегаторов или на онлайн-площадках полисах содержатся недостоверные данные о собственнике, его регистрации, паспортных данных. Корень этой проблемы заключается в том, что в момент заключения договора страхования не всегда возможно быстро проверить и верифицировать предоставленную клиентом информацию, — рассказал Арман Гаспарян. — Мы вычислили эту схему, когда к нам стали заявляться убытки, очень схожие по целому ряду признаков. Стали проверять этих страхователей — увидели, что они тоже очень похожи по целому ряду критериев. Договорились о более масштабном анализе вместе с коллегами из других страховых компаний — и сегодня на 100% уверены, что речь идет о мошенничестве. У нас порядка 70 таких случаев выявлено, у других страховщиков, как я слышал, больше. Сейчас по выявленным договорам с фальсифицированными данными запущен процесс расторжения».

По словам руководителя Блока «Урегулирование убытков» Росгосстраха, эффективным инструментом противодействия мошенникам может быть лишение их главного стимула — возможности получить у страховой компании живые деньги. Страховщик уже реализовал в ряде регионов пилотный проект урегулирования для проблемных транспортных средств, предполагающий обязательный ремонт автомобиля, а не денежную выплату по всем обращениям после сомнительных ДТП. Порой компания даже готова оплатить услуги по эвакуации поврежденной машины в соседний регион, где есть нужная станция техобслуживания.

«Конечно, такой убыток может обойтись дороже, но ремонт лишает мошенников мотивации, им же деньги нужны, они видят, что дальше обращаться в страховую компанию бессмысленно, — подчеркнул Арман Гаспарян. — Мы это отмечаем и по статистике нашей компании, и в целом по рынку — в тех регионах, где мы запустили наш проект, снижается показатель частоты обращений по ОСАГО. Сейчас мы будем

масштабировать этот проект на другие регионы с высоким риском страхового мошенничества».

В своем выступлении топ-менеджер Росгосстраха отметил, что компания готова делиться накопленным опытом с коллегами по рынку и активно взаимодействовать с регулятором и органами власти. В свою очередь, страховое сообщество отметило заслуги страховщика в деле борьбы с криминалом премией «Начеку». Диплом за самый долгий и эффективный опыт противодействия страховому мошенничеству заместителю генерального директора — директору Департамента обеспечения безопасности Росгосстраха Олегу Хижняку вручили вице-президент Всероссийского союза страховщиков Сергей Ефремов и организатор конференции «Барьер-2025», генеральный директор МИГ «Страхование сегодня» Андрей Веселков.

Википедия страхования