



Банк России



ПРОТИВОПРАВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СЕГМЕНТЕ ОНЛАЙН-СТРАХОВАНИЯ: МАСШТАБЫ, ПРИЧИНЫ, ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ

Информационный доклад

Москва
2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

Резюме.....	2
1. Оценка масштабов противоправной деятельности в онлайн-страховании.....	3
2. Причины распространения противоправной деятельности.....	4
2.1. Непрозрачная бизнес-среда.....	4
2.2. «Серая» зона посредничества.....	5
2.3. Недостаточно эффективное управление и контроль со стороны страховщиков и их союзов.....	6
2.4. Благоприятная технологическая среда для противоправной деятельности.....	7

Материал подготовлен Департаментом страхового рынка.

При использовании материалов выпуска ссылка на Банк России обязательна.

Фото на обложке: Shutterstock/FOTODOM

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2022

РЕЗЮМЕ

Финансовый рынок сегодня сложно представить без использования дистанционных сервисов и цифровых технологий¹. Развитие онлайн-услуг позволяет финансовым институтам не только расширять клиентскую базу и сокращать издержки, но и делать продукты более доступными и дешевыми для потребителей.

В условиях масштабного распространения онлайн-формата страховых продуктов особую важность приобретают вопросы минимизации рисков нелегальной и мошеннической деятельности при заключении договоров страхования в Интернете (и прежде всего договоров ОСАГО² в электронном виде). Реализация таких рисков сопряжена как с материальными потерями, которые несут обманутые мошенниками граждане, так и с потерями для страхового рынка. Добросовестные страховщики недополучают страховые премии, а рынок в целом сталкивается со снижением уровня доверия потребителей к дистанционным сервисам, что не способствует развитию онлайн-услуг.

Регулятор и профессиональное сообщество должны приложить максимум усилий для выработки и внедрения действенных мер, направленных на противодействие фишингу³, пресечение деятельности страховых мошенников – нелегальных страховщиков⁴ и незаконных посредников⁵, а также на создание условий, исключающих возможность недобросовестного поведения участников страхового рынка, включая работу с псевдопосредниками. При этом участникам рынка необходимо повысить эффективность уже внедренных или внедряемых мер, не просто демонстрируя формальное соблюдение установленных регулятором требований и рекомендаций, а обеспечив реальную работу таких мер.

Настоящий доклад содержит оценку Банка России относительно масштабов противоправной деятельности в сегменте онлайн-страхования, систематизированные причины ее распространения и направления совместной работы Банка России и иных заинтересованных ведомств и организаций по борьбе с мошенничеством, нелегальной деятельностью и недобросовестными практиками в сегменте онлайн-услуг страхового рынка.

¹ «Развитие и широкое проникновение дистанционных финансовых сервисов на основе цифровых технологий» стало основным трендом в 2020 году, получив мощный импульс для ускорения данных процессов в условиях пандемии, в том числе в условиях ограничений на передвижение, введенных для борьбы с ней ([Годовой отчет Банка России за 2020 год](#), стр. 12).

² ОСАГО – обязательное страхование гражданской ответственности автовладельцев.

³ Фишинг – вид интернет-мошенничества, целью которого является получение доступа к конфиденциальным данным пользователей – персональным данным, логинам, паролям, аккаунтам, банковским счетам и прочему.

⁴ Нелегальные страховщики – лица, предлагающие страховые услуги, но не имеющие лицензий на осуществление соответствующего вида деятельности.

⁵ Незаконные посредники – лица, предлагающие страховые услуги от имени добросовестных участников страхового рынка, но не наделенные законными полномочиями выступать от их имени.

1. ОЦЕНКА МАСШТАБОВ ПРОТИВОПРАВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОНЛАЙН-СТРАХОВАНИИ

Банк России, страховщики и их объединения ежегодно выявляют в социальных сетях, сервисах обмена мгновенными сообщениями и на интернет-сайтах более 5 тыс. источников активного распространения информации о предоставлении услуг по оформлению договоров страхования со стороны нелегальных страховщиков и незаконных посредников.

Существенная доля договоров ОСАГО в электронном виде заключается с аномально низкой страховой премией¹. По данным АИС ОСАГО², доля действующих договоров, страховая премия по которым не превышает 2,5 тыс. руб., составляет 11%, а договоров со страховой премией менее 1 тыс. руб. – около 3%. При этом по договорам, заключенным через систему обеспечения доступности ОСАГО «Е-Гарант», доля договоров ОСАГО со страховой премией менее 1 тыс. руб. достигает 35%.

Мошенники активно используют современные технологии для формирования договоров ОСАГО с недостоверными данными³. Страховщики ежегодно выявляют более 150 тыс. недостоверных договоров ОСАГО, которые не обеспечивают страховую защиту автовладельцам.

По оценкам Банка России⁴, число заключенных в электронном виде договоров ОСАГО с недостоверными сведениями составляет не менее 1,1 млн (около 3% рынка ОСАГО), а ущерб автовладельцев (присвоение средств страхователей) и страховщиков (недополученные страховые премии) от противоправной деятельности в сфере электронного ОСАГО составляют не менее 4,2 млрд рублей.

Эти данные позволяют говорить о широком распространении противоправных действий в сегменте онлайн-страхования, в первую очередь в сфере электронного ОСАГО. А с усилением цифровизации на страховом рынке и развитием механизмов заключения договоров страхования в Интернете при отсутствии действенных мер, направленных на борьбу с противоправной деятельностью, в среднесрочной перспективе можно прогнозировать рост масштабов такой деятельности и в иных видах страхования.

¹ Аномально низкая страховая премия по договору страхования свидетельствует об искажении сведений, используемых для ее определения, что является противоправной деятельностью в сфере ОСАГО.

² Автоматизированная информационная система обязательного страхования, созданная в соответствии со статьей 30 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

³ Использование недостоверных данных в том числе влияет на размер страховой премии по договору ОСАГО.

⁴ Оценка основана на анализе сведений от страховых организаций, на информации из АИС ОСАГО и на результатах мероприятий по противодействию недобросовестным практикам на страховом рынке, реализованных Банком России в 2021 году.

2. ПРИЧИНЫ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ПРОТИВОПРАВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Распространению противоправной деятельности в сегменте онлайн-услуг страхового рынка способствует ряд причин, влияние которых может быть устранено или снижено за счет реализации изложенных в настоящем докладе мер – направлений деятельности.

2.1. Непрозрачная бизнес-среда

В настоящее время у потребителей страховых услуг в Интернете, как правило, нет простого и понятного механизма¹, позволяющего убедиться в том, что на соответствующем интернет-ресурсе страховые услуги ему предлагает страховой посредник, наделенный полномочиями для заключения договора от имени добросовестного страховщика, – то есть получить достоверную и достаточную идентифицирующую информацию о страховом посреднике. Это дает мошенникам возможность вводить в заблуждение страхователей и создает благоприятные условия для деятельности незаконных посредников.

Банк России постоянно совершенствует регулирование вопросов взаимодействия страховщиков и страховых посредников в части работы с потребителями, в том числе при заключении договоров страхования в электронном виде.

Для повышения степени информированности потребителей страховых услуг о страховых посредниках и механизмах их идентификации [информационным письмом](#) Банка России от 29.09.2021 № ИН-06-14/73 рекомендовано на сайтах страховых агентов² посредством технологии QR-кодов размещать ссылку на страницу официального сайта страховой организации³, содержащую сведения из реестра страховых агентов и страховых брокеров данного страховщика.

С 1 апреля 2022 года вступают в силу единые требования⁴ к раскрытию страховщиками информации о посредниках на своих официальных сайтах.

О необходимости обеспечения страховщиками контроля за соблюдением страховыми посредниками условий, предъявляемых к деятельности в Интернете, в том числе к раскрытию на сайтах идентифицирующей информации, указано в [информационном письме](#) Банка России от 28.12.2021 № ИН-015-053/105.

Однако интернет-ресурсы страховых агентов продолжают оставаться для потребителей недостаточно наполненными необходимой идентифицирующей информацией, чем и пользуются мошенники, маскируясь под законных страховых посредников.

С одной стороны, это связано с тем, что страховые посредники по-прежнему не размещают на своих сайтах достаточной идентифицирующей информации, так как в законодательстве установлены лишь верхнеуровневые требования к составу такой информации, не определяющие ее конкретный и исчерпывающий перечень.

С другой стороны, страховщики, исполняя законодательные требования по размещению на своих сайтах сведений из соответствующих реестров, де-факто не обеспечивают потребителям доступной возможности получить необходимую идентифицирующую информацию о страховом посреднике. В большинстве случаев форма запроса идентифицирующей инфор-

¹ Действующие механизмы достаточно сложны и не всегда понятны пользователю.

² При наличии у страхового агента такого сайта.

³ Если полномочия по ведению реестра страховых агентов и страховых брокеров страховщик передал объединению страховщиков, на сайтах страховых агентов рекомендовано размещать ссылки на страницу официального сайта объединения страховщиков, содержащую сведения из указанного реестра.

⁴ Указание Банка России от 30.06.2021 № 5839-У «О внесении изменений в Указание Банка России от 27 июля 2015 года № 3740-У «О требованиях к порядку размещения страховщиком информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (зарегистрировано в Минюсте России 12 октября 2021 г. № 65 386).

мации о посреднике предусматривает заполнение сведений, которые неизвестны потребителю (например, номер агентского договора).

Да и со стороны потребителей не всегда оказываются востребованными предлагаемые алгоритмы проверки добросовестности и надежности страховых посредников. На такую проверку потребитель зачастую должен потратить значительно больше времени, чем непосредственно на получение самой услуги, в условиях когда оформление договора страхования в электронном виде максимально упрощено.

Направления деятельности:

- повышение эффективности уже реализуемых Банком России мер – упростить для потребителей и сделать действенными алгоритмы получения идентифицирующей информации о страховых посредниках как за счет ответственного подхода участников рынка к разработке механизмов такой проверки, так и за счет конкретизации нормативных требований к размещению страховыми посредниками и страховыми организациями на своих официальных сайтах идентифицирующей информации о страховых посредниках;
- расширение практики маркировки сайтов надежных финансовых организаций в поисковых выдачах «Яндекс» и Mail.ru за счет включения в проект официальных сайтов страховых агентов.

2.2. «Серая» зона посредничества

Распространению противоправной деятельности в сегменте онлайн-услуг страхового рынка также способствует процесс замещения официальных страховых посредников так называемыми псевдопосредниками – лицами, на деятельность которых и на взаимодействие страховщиков с которыми не распространяются соответствующие регуляторные требования или исполнение которыми указанных требований не может контролироваться страховыми организациями, обязанными осуществлять такой контроль непосредственно.

Банк России выявляет практики по привлечению страховщиками к выполнению функций страховых посредников третьих лиц через заключение договоров на оказание различных услуг (рекламных, информационно-консультационных и иных). Таким псевдопосредникам делегируются наиболее ответственные функции по непосредственному взаимодействию с потребителями – поиск и привлечение клиентов, обработка персональных данных, заполнение за них заявлений на страхование и так далее. В деятельности указанных псевдоагентов также имеют место случаи привлечения третьих лиц (субагентов) и построения структур по принципу сетевого маркетинга, когда такое лицо, привлекающее к выполнению функций посредника новых лиц, получает вознаграждение за оформление ими новых договоров страхования.

В отсутствие специальных регуляторных требований к деятельности псевдопосредников и должного контроля за соблюдением ими правил, которые установлены для страховых посредников, существенно возрастают риски нарушения прав потребителей, что может выражаться в недостаточном или некорректном информировании потребителя о продукте, совершении в отношении потребителей мошеннических действий.

В целях предотвращения распространения данной практики Банк России выпустил [информационное письмо](#) от 02.06.2021 № ИН-015-053/36 о необходимости надлежащего оформления взаимоотношений страховщиков со страховыми посредниками в соответствии с требованиями действующего законодательства, а также информационное письмо от 28.12.2021 № ИН-015-53/105 «О деятельности страховых посредников в сети «Интернет».

При этом главным условием исключения указанной практики является добросовестное поведение самих страховых организаций, осознание ими того факта, что неочевидные сиюминутные преимущества работы с псевдопосредниками полностью нивелируются репутационными издержками для рынка в целом, создавая благоприятные условия для деятельности мошенников и совершения противоправных действий.

Направления деятельности:

- усиление контроля со стороны регулятора, а также активное вовлечение профессионального сообщества (самоконтроль страховых организаций, работа на уровне профессиональных объединений) в процесс практического исполнения требований, предъявляемых к деятельности страховых посредников в Интернете, а также к их взаимодействию со страховыми организациями.

2.3. Недостаточно эффективное управление и контроль со стороны страховщиков и их союзов

Существенным фактором, который способствует распространению противоправной деятельности при оформлении договоров страхования в Интернете применительно к сфере ОСАГО, является несовершенство систем проверки представляемой информации о транспортном средстве, о лицах, допущенных к управлению, и иных сведений, влияющих на размер страховой премии.

При оформлении договора ОСАГО должна осуществляться проверка информации, указанной в заявлении на страхование, в том числе с использованием Системы межведомственного электронного взаимодействия при посредничестве РСА⁵. Однако число выявляемых договоров электронного ОСАГО с искаженными данными свидетельствует о том, что такие проверки не являются эффективными, а существующие методы контроля не обеспечивают в полной мере достоверность вносимых в электронное ОСАГО данных, что требует серьезного реформирования существующей системы.

Еще одним фактором распространения противоправной деятельности, связанной с искажением данных в договорах ОСАГО, является **отсутствие у страховщиков системных мер** по контролю за деятельностью страховых посредников, а также по выявлению и принятию мер в отношении договоров ОСАГО с недостоверными сведениями.

Несмотря на усилия, предпринимаемые страховыми организациями в данном направлении, проведенный Банком России в сентябре – октябре 2021 г. опрос⁶ по тематике управления рисками мошенничества показал невысокий текущий уровень используемых страховщиками технологий контроля за деятельностью страховых посредников, в том числе в Интернете, и недостаточное обеспечение мотивации страховых посредников на борьбу со страховым мошенничеством.

Отдельные вопросы из опроса страховщиков о контроле за страховыми посредниками	Реализовано страховщиками (СК) по категориям
Страховщиком организован периодический мониторинг деятельности страховых посредников (включая их интернет-сайты) на предмет соответствия фактической деятельности условиям агентского договора, в том числе связанным с выполнением установленных обязанностей и в рамках предоставленных полномочий	Все опрошенные СК: 34,5% (30 из 87)
	В том числе с лицензией ОСАГО: 37,5% (15 из 40)
	В том числе ТОП-10 с лицензией ОСАГО: 3
Страховщиком организован регулярный анализ страховых портфелей посредников, в частности по критериям: убыточности, частоты выявленных случаев мошенничества, добросовестности привлеченных клиентов	Все опрошенные СК: 21,8% (19 из 87)
	В том числе с лицензией ОСАГО: 25% (10 из 40)
	В том числе ТОП-10 с лицензией ОСАГО: 4
В системе мотивации страховых посредников страховой организации цели достижения операционных показателей сопряжены с целями ПМ (мотивация за качество страхового портфеля, снижение комбинированной убыточности, предотвращение потенциального ущерба, выявление признаков недобросовестных действий страхователей, соблюдение регламентов и тому подобное)	Все опрошенные СК: 2,3% (2 из 87)
	В том числе с лицензией ОСАГО: 5% (2 из 40)
	В том числе ТОП-10 с лицензией ОСАГО: 0

⁵ Российский Союз Автостраховщиков.

⁶ Подробные результаты опроса планируется разместить на [сайте Банка России](#).

При наступлении страхового события, в котором виновник ДТП⁷ имеет договор ОСАГО с недостоверными данными, страховщики зачастую отказывают в выплате страхового возмещения на основании того, что предъявленный виновником ДТП договор ОСАГО оформлен на другого страхователя / другое транспортное средство, или иных аналогичных причин.

В силу того что договоры с недостоверными сведениями для страховых организаций фактически являются безубыточными, страховщики не мотивированы совершенствовать процессы контроля, учета и выявления деятельности по искажению данных в договорах ОСАГО. Мошеннические действия по искажению данных почти по 95% договоров остаются латентными в период их действия, так как частота наступления страхового события по ОСАГО составляет всего 5,48% (по данным за 2021 год).

В отдельных случаях субъекты противоправной деятельности в онлайн-страховании предлагают за фиксированную плату (от 1,0 до 2,5 тыс. руб.) содействовать в приобретении договора ОСАГО с занесением информации о нем в АИС ОСАГО и возможностью его формального использования (например, для предъявления по запросу уполномоченного на то сотрудника полиции), но заранее информируя потенциальных клиентов о невозможности получения по такому договору страховой выплаты.

Перечисленные факторы влекут за собой возможность безнаказанного внесения недобросовестными лицами в базы данных страховщиков и АИС ОСАГО искаженных данных, влияющих на размер страховой премии.

Направления деятельности:

- совершенствование механизмов автоматизированного контроля и проверки достоверности предоставляемых в АИС ОСАГО сведений, влияющих на размер страховой премии⁸;
- совершенствование систем распределения высокорисковых договоров ОСАГО в целях устранения существующих уязвимостей путем внесения в действующее законодательство дополнений о формировании членами профессионального объединения страховщиков перестраховочного пула⁹.

2.4. Благоприятная технологическая среда для противоправной деятельности

Распространение нелегальной и мошеннической деятельности в Интернете напрямую связано с возможностью создания и использования сайтов в качестве инструмента достижения неправомερных целей.

Координационным центром доменов .RU/.РФ аккредитовано около 100 юридических лиц, осуществляющих услуги по регистрации доменных имен как в Российской Федерации, так и в зарубежных юрисдикциях. Зарегистрировать доменное имя можно даже за 150 руб. в год, а весь процесс регистрации займет от трех до 12 часов.

При этом выявление и пресечение работы сайтов, используемых для совершения противоправных действий, является трудоемким и высокзатратным процессом, требующим от заинтересованных ведомств и организаций проведения постоянного мониторинга, идентификации правонарушителей и последующего межведомственного взаимодействия.

Таким образом, одним из основных детерминирующих факторов распространения мошенничества и нелегальной деятельности в Интернете является очевидный **дисбаланс между легкодоступностью и простотой регистрации** доменных имен в целях размещения сайтов, ис-

⁷ Дорожно-транспортное происшествие.

⁸ Проект федерального закона № 1056530-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части создания автоматизированной информационной системы страхования».

⁹ Проект федерального закона № 25618-8 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

пользуемых для совершения противоправных действий в финансовой сфере, **и сложностью существующих процессов выявления и пресечения** функционирования подобных сайтов.

Существенным фактором распространения мошенничества и нелегальной деятельности в сегменте онлайн-услуг страхового рынка также является отсутствие каких-либо требований со стороны администраторов российского интернет-сегмента по проверке и подтверждению владельцем доменного имени полномочий на ведение деятельности в качестве страховой организации или страхового посредника. И если проверить достоверность официальных сайтов субъектов страхового дела можно через соответствующий единый государственный реестр на сайте Банка России, то убедиться в законности предлагаемых на сайтах страховых услуг, используемых для осуществления страховой посреднической деятельности, потребители не имеют возможности в силу непрозрачности соответствующих интернет-ресурсов.

В таких условиях адекватное обеспечение защиты прав и законных интересов потребителей страховых услуг в онлайн-страховании станет возможным после введения законодательного ограничения страховой посреднической деятельности с использованием интернет-ресурсов, на которых отсутствует предусмотренная законом идентифицирующая информация, а также в случае, когда сведения о таких ресурсах отсутствуют в реестре страховых посредников на сайте страховщика (или объединения страховщиков, которому переданы полномочия по ведению реестра страховых агентов и страховых брокеров соответствующего страховщика), от имени которого выступает страховой посредник.

Серьезным шагом в борьбе с мошенничеством и нелегальной деятельностью в Интернете будут являться меры по сокращению возможностей беспрепятственной и неограниченной генерации доменных имен, используемых в противоправных целях в финансовой сфере, а также организации мониторинга выявления подобных интернет-ресурсов.

Направления деятельности:

- внедрение в Банке России механизмов автоматизированного выявления источников распространения противоправной деятельности в страховании в Интернете, основанных на использовании технологий машинного обучения и анализа больших объемов данных (Big Data);
- развитие взаимодействия регулятора, профессионального сообщества и правозащитных организаций с уполномоченными органами по пресечению противоправной деятельности, в том числе за счет ускорения процессов обмена данными;
- совершенствование практики выявления на уровне Банка России участников рынка и их профессиональных объединений и оперативного пресечения уполномоченными органами противоправной деятельности в страховании, а также распространения информации о ней через социальные сети и сервисы обмена мгновенными сообщениями;
- проработка вопроса о введении законодательного ограничения на осуществление посреднической деятельности в страховании в Интернете при отсутствии на сайте посредника необходимой идентифицирующей информации либо отсутствии информации о посреднике в публикуемых на сайте страховщика (объединения страховщиков) сведениях из реестров страховых посредников.