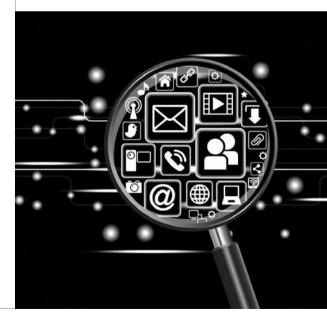


В начале октября этого года на своей страничке в фейсбуке Олег Тиньков, основатель банка «Тинькофф Кредитные Системы», похвастался, что на сайте его банка теперь доступно онлайн-страхование и сам он только что воспользовался новым сервисом, отправляясь в очередную поездку за рубеж. Пользователи новость оценили, немного на эту тему поспорили и пришли все-таки к выводу, что за онлайнстрахованием будущее, потому что это «легко и просто».

Однако заманчивое предложение г-на Тинькова, банк которого сотрудничает в направлении онлайн-страхования с компанией «Ренессанс страхование», не является единственным на российском рынке. В последнее время все больше страховых компаний предлагают своим клиентам купить страховку не выходя из своего дома или офиса, через Интернет. Например, «АльфаСтрахование» представляет пользователям свой сайт www.alfastrah.ru как интернет-магазин страховых услуг, где на главной странице размещена информация о продуктах, а не о компании. Здесь же, на сайте, можно не только просчитать стоимость полиса, но и купить его с помощью пластиковой карты, что называется, не отрываясь от компьютера.

Быстрые полисы

Сегодня страховщики осуществляют продажу электронных полисов страхования выезжающих за рубеж, страхования имущества, а также КАСКО (когда автомобиль не требует осмотра). Но если продажа электронных туристических полисов – уже норма, то остальных продуктов - пока скорее исключение. И, конечно, сейчас на рынке не хватает онлайн-продаж самых популярных страховых полисов – КАСКО и ОСАГО. Но организовать их продажу не позволяет действующее законодательство. Получается, что российский рынок готов к онлайн-страхованию: страхователи проявляют стабильную заинтересованность в электронных полисах, страховщики предоставляют соответствующие продукты, - не-



готовыми к прогрессивным методам страхования оказались только наши законы.

По словам Сергея Савосина, генерального директора «Страховой группы МСК», одним из основных пунктов в стратегии успешного развития их компании является переход на электронный документооборот. Но на данный момент этот переход тормозится несовершенством законодательства. Одной из ключевых законодательных проблем, безусловно, является электронная подпись. «В действующем законе фактически прописаны правила использования электронной цифровой подписи, но пользуются ею крайне редко, поскольку оформление электронной подписи «по всем правилам» - процедура сложная. Излишне усложнив процесс оформления, законодатели сделали цифровую подпись практически нерабочим инструментом», - отмечает Сергей Савосин.

Сейчас в Государственной Думе готовятся поправки к закону, которые дадут возможность для развития электронного документооборота в страховании. Страховые компании ожидают принятия данных законодательных норм в 2013 году. Но многие страховщики уже сейчас пытаются изыскивать варианты для развития онлайн-продаж.

Так, опыт страхового онлайнсупермаркета «СравниКупи»

(www.sravnikupi.ru) показывает, что продавать электронные полисы можно и сейчас в рамках действующего законодательства. Например, совместно с СК «МАКС» онлайн-супермаркет впервые на российском рынке страхования организовал продажу электронных полисов КАСКО. Выбрав на сайте страховой продукт, доступный для онлайн-продажи, автовладелец вводит данные, необходимые для оформления полиса, оплачивает покупку с помощью платежной системы RBK Money или через QIWI Кошелек, затем получает по электронной почте бланк оформленного полиса КАСКО. На третий день после оплаты страховой премии Договор страхования вступает в силу.

В ноябре этого года РОСГОС-СТРАХ совместно с системой HandyBank запустили новый сервис – онлайн-покупку полиса страхования квартиры. Сервис доступен клиентам всех банков-участников системы HandyBank на территории РФ. Пользователи системы могут в онлайн-режиме ознакомиться с несколькими пакетными вариантами страхования, выбрать наиболее подходящий для себя, оплатить его и получить страховой полис по адресу своей электронной почты. Страховка оформляется сроком на один год. Предварительный осмотр и оценка недвижимого имущества не требуется. В целом процедура оформления занимает всего несколько минут. В HandyBank уверены, что покупка страховых полисов через интернет-банкинг будет востребована пользователями. По словам Дмитрия Гондусова, генерального директора системы, в ближайшее время HandyBank планирует расширить линейку страховых электронных сервисов и приступить к реализации дистанционного приобретения таких продуктов, как медицинское страхование выезжающих за рубеж, страхование от несчастных случаев и страхование строений.

«Приобретение страховых полисов через Интернет стремительно развивается, как и другие покупки через Всемирную сеть, – комментирует Дмитрий Медведев, директор департамента маркетинговых коммуникаций «АльфаСтрахование».

– Не секрет, что многое из распространенного на Западе, в том числе и онлайн-страхование, в России только начинает набирать обороты. Основные проблемы, которые мешают полноценному развитию и распространению такого способа страхования, заключаются в неразвитости законодательной базы, технических сложностях и консервативности мышления.

На Западе страхователь может просто распечатать полис, и он будет действительным, у нас в стране пока это законодательно невозможно: страховой полис не может быть действительным, пока на нем не будет стоять оригинальной подписи страхователя и он не будет оформлен на бланке строгой отчетности. Для этого страховым компаниям приходится организовывать курьерскую доставку. Эту проблему можно решить законодательно, а



именно сделать легитимной электронную подпись и, соответственно, отказаться от бланков строгой отчетности. Это, в первую очередь, поможет снизить расходы на курьерскую доставку и, кроме того, сделает страхование дешевле».

Еще одним препятствием на пути онлайн-страхования является техническая проблема, которая заключается в создании специальных программ для расчета полиса по каждому виду страхования. Именно из-за этого препятствия пока в сети Интернет можно приобрести только те виды страхования, которые не требуют сложных расчетов и зависят от конкретных показателей, которые страхователь сам может вписать, а программа просчитать их стоимость. Так, компания «АльфаСтрахование» предлагает оформить онлайн ОСАГО, КА-СКО (на новые транспортные средства), страхование граждан, выезжающих за рубеж (электронный вид страхового полиса действует и принимается во всех странах), а также личное страхование и страхование имущества. С другой стороны, некоторые виды страхования в принципе невозможно оформить без участия страховщика (услуги, требующие предварительной оценки).

По-прежнему острой остается проблема консервативности наших граждан, которые пока еще не до-

веряют услугам, продающимся через Интернет.

И наконец, для развития электронного страхования мало просто осуществлять онлайн-продажи. Следующий шаг, который будет необходимо совершить страховщикам, – урегулирование убытков без появления клиента в офисе страховой компании. И этот шаг будет сделан быстрее, чем ожидает рынок. Сейчас страховщики активно решают этот вопрос».

Взгляд в будущее

Ряд экспертов полагают, что принятие закона об электронном страховании будет способствовать приросту рынка в среднем на 30-40%, в первую очередь за счет добровольных видов страхования (КА-СКО, ДМС, страхование жизни). Однако многие страховщики придерживаются другого мнения и с осторожностью относятся к подобным оптимистичным прогнозам, полагая, что онлайн-страхование привлечет лишь незначительное количество новых клиентов, предпочитающих приобретать услуги через Интернет. В то же время позитивным примером для страховщиков является успешный опыт развития онлайн-продаж авиа- и железнодорожных билетов.

Как отметил в одном из интервью президент страховой компании «Алико» Александр Зарецкий,

сегодня многие финансовые организации переходят на удаленные формы работы с клиентами, и этот факт важен для страховщиков. «Мы не хотим отстать от рынка. Думаю, доля продаж через Интернет и call-центры составит от 5 до 10%. Но надо заметить, что речь идет не о накопительных программах, а о более простых продуктах», – заявил он.

Поскольку онлайн-страхование – новое для российского рынка направление, рассматривая перспективы его развития, в первую очередь стоит обратиться к опыту западных стран, считает директор по продукту онлайнсупермаркета «СравниКупи» Сергей Богодух: «На сегодняшний день практически все страны Европы и Прибалтики прошли путь от бумажных полисов к электронным. Такой переход неизбежен и для России. Зарубежный опыт показывает, что электронные полисы - очень востребованная услуга. Например, в Венгрии продажа полисов в режиме он-лайн была разрешена в 2006 году, и уже в 2009-м доля онлайнпродаж ОСАГО составила 50%.

Введение электронных полисов можно сравнить с распространением электронной почты: сейчас для отправки письма необходим лишь компьютер с выходом в Интернет – нет необходимости идти в одно из отделений почты, покупать кон-

верты, марки и ждать, пока письмо дойдет до отправителя.

Онлайн-страхование позволит значительно сократить административные расходы страховщиков, у них отпадет необходимость физического присутствия во всех регионах России, что открывает значительные перспективы для тех компаний, которые ориентированы на прямое страхование».

По мнению эксперта, не стоит бояться, что развитие электронного страхования вытеснит агента как продавца. Необходимо разделить продажу бумажных или электронных полисов и прямое страхование (которое как раз и подразумевает отсутствие посредника между страховщиком и страхователем). Разница между покупкой бумажных или электронных полисов для страхователя фактически заключается только в способе доставки полиса – лично в руки или по электронной почте. «Живые агенты, безусловно, останутся. Например, в Германии, где также развито онлайнстрахование, существенная доля продаж приходится именно на продажу через агентов. Ничто не помешает агентам в России продавать полисы через свои сайты и, таким образом, заниматься уже оформлением электронных, а не бумажных страховок», - заключает он.

Елена Серебренникова