От электронного билета – к электронному полису

Тема электронного полиса сегодня активно обсуждается в страховом сообществе, поскольку его отсутствие сильно тормозит развитие прямого страхования. В статье предлагается сравнить ситуацию с электронными документами в авиаперевозках и страховании.

Электронный авиабилет. Как все начиналось

Казалось бы, какие параллели можно провести между процессами, проходящими в совершенно разных областях деятельности: страховании и авиации? Однако на самом деле, и там, и там используются одни и те же категории – поставщик услуг, посредник, потребитель. Участники названных процессов взаимодействуют между собой при помощи b2b-систем, обеспечивающих посредникам доступ к ресурсам поставщиков услуг, и b2c-систем, обеспечивающих поставщикам услуг и посредникам возможность прямых продаж конечному потребителю и донесения до него необходимой информации (информационные порталы, интернет-движки, внедряемые в ресурсы партнеров, системы самообслуживания). Между этими отраслями экономики можно провести много параллелей, как с точки зрения бизнеса, так и с точки зрения технологий, например, можно рассмотреть схожесть тенденций по переводу отраслей на работу с электронными документами.

Начнем с электронного авиабилета. По определению «электронный билет – это способ документирования продажи и контроля за ходом пассажирской перевозки». В чем состояла проблема внедрения электронного билета? Не в отсутствии IT. Информационные технологии в авиации используются уже очень давно. Еще в 60-х годах прошлого века многие авиакомпании держали свои ресурсы в информационных системах, соответственно, все выпущенные билеты хранились в электронном виде. Поэтому бумажные билеты, во-первых, были нужны только как договоры пассажира с перевозчиком, а во-вторых, как

фискальные документы, подтверждающие оплату услуги. Однако следует отметить, что при этом одна такая бумажная книжка на каждого пассажира обходилась авиакомпании в 10 долларов. Действительно, сам бланк был защищен от подделки, поэтому обходился недешево, а оборудование, на котором его печатали, было очень дорогим. Кроме того, всегда существуют проблемы с логистикой купонов бумажного билета потому, что один купон отрывается в агентстве, другой – в аэропорту, третий – остается у пассажира, и все это нужно свести вместе, чтобы подготовить отчетность.
Ситуация изменилось в 2008 году, когда Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA) запретила использование бумажных билетов нейтральных бланков. То есть авиакомпания может продавать все, что хочет, но глобальные дистрибутивные системы больше не имели права выпускать билеты на бумажных носителях.

Чтобы купить билет, зайдите на сайт

В России замена бумажных авиабилетов на электронные началась только в ноябре 2006 года, когда узаконили электронные билеты, не запрещая бумажных. И уже 4 декабря 2006 года первый пассажир улетел с электронным билетом, проданным через систему компании «Сирена-Трэвел». Хочется особо отметить минимальное время, прошедшее между принятием закона (ноябрь 2006 года) и внедрением в жизнь электронного билета (4 декабря 2006 года). Иными словами, информационные системы и инфраструктура были уже готовы к инновации, а авиакомпании с нетерпением ждали начала процесса – дело оставалось только за законодательством.
Введение электронных авиабилетов стало большим шагом отрасли вперед. Агентства получили возможность продавать билеты через свои сайты, пассажиры получили возможность покупать билеты

дистанционно и не зависеть от посредников. На сайте агентства пассажир может выбрать рейс, оплатить и распечатать свой электронный билет в любое удобное время на любом удобном принтере.
В случае потери билета его можно распечатать вновь. Если билет нужно обменять или вернуть, достаточно лишь включить компьютер...
Безусловно, здесь возникает ряд вопросов. Что делать с фискальными документами, где же чек? Как отчитываться перед бухгалтерией за перелет? Электронный билет является фискальным документом, поэтому чек не нужен. Билет содержит исчерпывающую информацию об оплате, маршруте и т.д. Для бухгалтерии достаточно распечатки и купона посадочного талона. Все проблемы решены.
Компьютеризация серьезно повлияла на развитие авиационного бизнеса. Так за два года (2008-2010), объем web-продаж вырос более чем в шесть раз. При этом доля электронных билетов в общем объеме продаж достигла 72%. Впечатляющее развитие электронной коммерции в авиации, не правда ли?

Электронный полис и его перспективы

А что же с электронным страховым полисом? Несмотря на бытующее мнение о наличии электронного страхового полиса, данное утверждение вряд ли можно признать корректным. Оборот электронных авиабилетов обоснован законодательно. К сожалению, в страховании этого нет, поэтому нет и электронного полиса.
Между тем, в октябре 2010 года ВСС принял решении о реализации проекта электронного страхования, предполагающего

- покупку страхового полиса и урегулирование убытков через интернет

- внутреннее электронное взаимодействие всех сторон, задействованных в страховании.

Теперь о препятствиях.

24 июня 2009 года опубликовано Письмо Министерства финансов № 07-02-06/140 «О нецелесообразности оформления договора страхования в электронном виде». В документе сказано, что «пунктом 1 ст. 940 ГК РФ установлено, что договор страхования должен быть заключен в письменной форме. Несоблюдение письменной формы влечет недействительность договора страхования, за исключением договора обязательного государственного страхования. На основании п. 2 ст. 434 ГК РФ договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору. Однако согласно п. 2 ст. 940 ГК РФ договор страхования может быть заключен путем составления одного документа (п. 2 ст. 434) либо вручения страховщиком страхователю на основании его письменного или устного заявления страхового полиса

Тропинки в электронное будущее

Совершить бизнес-прорыв в прямом страховании мешает отсутствие закона об электронной подписи. Однако несмотря на это некоторые страховщики пытаются вводить в практику элементы электронного документооборота в страховании.

Например, иногда подписывается банковский договор, на основании которого клиенту выдается сертификат. Для страховщика в этом случае полисом является договор с банком.

Еще один пример продвижения к электронному будущему – имевший место на рынке дистанционный выпуск полиса под контролем страховщика. Банкиры вводили анкетные данные, страховщики готовили по ним полис в формате ПДФ и отправляли его в банк, где электронную форму распечатывали на бланке строгой отчетности.

Подводя итог, можно предсказать, что всеобщая компьютеризация неизбежно ведет к тому, что бизнес будет искать возможности роста и в этом направлении. Даже немного в обход законодательству.

Редакция

(свидетельства, сертификата, квитанции), подписанного страховщиком (далее
– документ). В последнем случае согласие страхователя заключить договор на предложенных страховщиком условиях подтверждается принятием от страховщика указанных документов. В случае если документ создается в электронном виде, должно быть обеспечено выполнение требований Федерального закона «Об электронной цифровой подписи».

Вместе с тем необходимо отметить, что для страховой деятельности характерно заключение договоров страхования через агентскую сеть. Страховой агент, уполномоченный действовать от имени страховщика и по его поручению, может подписывать договор страхования. Кроме того, необходимо отметить, что, несмотря на возможность оформления договора страхования в электронном виде, остается обязательным требование об оформлении бланка строгой отчетности при получении страховой премии на бумажном носителе и ее вручении страхователю. На основании изложенного, по мнению Департамента финансовой политики, нецелесообразно несоблюдение письменной формы договора страхования».

Необходимо подчеркнуть, что речь идет не просто о видоизменении формы выпуска основополагающего документа (договора страхования), а, в первую очередь, об упускаемых возможностях для бизнеса, расширения каналов продаж, ведь электронная коммерция может вывести страховой бизнес на принципиально новый уровень.

Олег Маневич, к.т.н.,
генеральный директор
ЗАО «Витасофт»