



ЦИФРОВИЗАЦИЯ: НОВЫЙ УРОВЕНЬ СЕРВИСА

За последний год система ОСАГО технически подготовилась к полному переходу на онлайн-заключение договоров, и сейчас страховщики ведут работу по внедрению удаленного урегулирования убытков. Почему эта задача требует такой скрупулезной проработки, рассказал в своем интервью исполнительный директор РСА, вице-президент ВСС Евгений Уфимцев.

Современные страховые технологии: Как Вы оцениваете уровень проникнове- ния цифровизации в ОСАГО?

Евгений Уфимцев: В 2020 году завершился первый этап изменений, который включал в себя комплекс задач, связанных с заключением договора страхования. Мы перешли на усовершенствованную информационную платформу, внедрили «золотую запись», чтобы обеспечить качество базы данных, обеспечили большой объем загружаемой информации и пр. Хочу подчеркнуть, что теперь заключить

онлайн-договор можно моментально. Несовершенства предыдущей системы, которая работала офлайн, исправлены. Теперь в любой точке России можно купить онлайн-полис ОСАГО, используя только актуальные данные. Система Е-Гарант в случае каких-то сбоях на стороне страховой компании также позволяет заключить договор без проблем. Одним словом, сегодняшний уровень цифровизации позволяет заключать онлайн все 100 % договоров ОСАГО через нашу информационную систему.

ССТ: Однако не все 100 % договоров ушли в «цифру»?

Е. У.: Нельзя палкой загонять в новую систему. Люди не всегда доверяют электронной записи — им нужна бумага. Особенно это важно для старшего поколения. Даже такой не очень сложный финансовый продукт эта категория граждан готова покупать только после общения с агентом или менеджером компании и только в бумажной форме. А где-то еще не поменялся менталитет государственных органов, которые по привычке просят предъявить бумажный полис. Поэтому 100-процентного охвата рынка электронной формой ОСАГО в ближайшее время не произойдет.

ССТ: Что будет включать в себя второй этап изменений?

Е. У.: Мы уже начали разработку электронного урегулирования убытков. Наши приложения «Помощник ОСАГО» и «Европротокол» развиваются очень динамично. Мы отмечаем рост объемов обращений, которые стали проходить через эти приложения, и практически полное отсутствие жалоб. За 2020 год количество убытков, которые уже урегулируются с применением мобильных приложений РСА, увеличилось с 1000 до 4000. Однако основным сдерживающим фактором являлось то, что человек чаще всего покупает полис в мобильном приложении страховщика, а вот для фиксации ДТП должен пользоваться мобильным приложением РСА. Поэтому в конце года была сделана и сейчас проходит тестирование доработка — SDK-модуль. Он может быть встроен в мобильные приложения страховщиков, и тогда с их помощью можно будет урегулировать убытки. В результате я ожидаю резкий рывок в части увеличения объема онлайн-урегулирования убытков.

К лету 2021 года мы планируем доработку электронного заявления. Надеюсь, все необходимые законодательные изменения к тому моменту будут уже получены.



Евгений Уфимцев

*Исполнительный директор РСА,
вице-президент ВСС*

ССТ: Что Вы имеете в виду?

Е. У.: Есть целый ряд сложностей. Когда человек обращается в офис страховой компании, ее сотрудники проверяют комплектность и правомерность подачи документов. Возможно, застраховал ОСАГО один человек, а подавать заявление приходит другой. Возникает вопрос, уполномочен ли он проводить необходимые действия.

Другой аспект — осмотр, который является неотъемлемой частью процесса урегулирования убытка по ОСАГО. Сейчас мы будем прорабатывать варианты: через какие приложения, в каких форматах и кому человек может направить фотографии поврежденного автомобиля.

А если виновник оказывается не застрахованным? А если через какой-то промежуток времени возникнут дополнительные претензии? Ведь по претензии за вред здоровью нет срока давности для урегулирования убытка. А если страховщик разорился или решил прекратить продажу

полисов ОСАГО? Как видите, возникает целая цепочка вопросов.

По нашей дорожной карте, к июлю этого года мы вместе с Банком России должны отрегулировать все нормативные вопросы в части электронного урегулирования убытков и сделать необходимые разработки. Таким образом, в 2021 году мы планируем начать внедрять электронное взаимодействие между потребителем и страховщиком для урегулирования убытков. И здесь, мне кажется, проникновение «цифры» будет гораздо выше, чем при продаже электронных полисов.

ССТ: Как будет обеспечиваться идентификация клиента?

Е. У.: Каждый пользователь должен иметь подтвержденную учетную запись на портале Госуслуг. Таким образом, подавать заявление на убыток человек будет через мобильные приложения страховой компании, но подтверждение его данных будет осуществляться через ЕСИА. Таким образом, никто не сможет получить на себя выплату обманным путем. Мы также отсекаем деятельность автоюристов, когда человек даже не в курсе того, что от его имени подаются какие-то заявления у страховой выплаты. Ведь сложно предположить, что кто-то передаст автоюриста пароли от своего аккаунта на сайте Госуслуг!

При урегулировании убытков по европротоколу должны быть идентифицированы оба участника ДТП. Важно правильно передавать данные от одной компании другой, ведь каждый страховщик знает только одного из двух участников ДТП, другой ему незнаком.

ССТ: Какие сложности вы встречаете в этом проекте?

Е. У.: Главное, чтобы нас услышали и не относились к проекту цифровизации урегулирования убытков, как к простой задаче. Многие в государственных структурах смотрят на это так: «Вы же продаете 40 млн полисов — какие сложности урегулировать

2 млн убытков?!». Мы стараемся объяснить, что это совсем другие технологии. Да, в законодательной базе оформление полиса описано очень подробно. Но недостаточно, как порой предлагают нам, к слову «договор» через слеш дописать слово «убытки» — урегулирование убытков гораздо сложнее заключения договора!

Прежде всего, мы не должны внедрять новации так, чтобы спровоцировать жалобы со стороны граждан. Если какие-то вопросы будут недостаточно тщательно проработаны, пострадают потребители. Наши оппоненты утверждают, что есть широкая норма закона, которая позволяет и сейчас урегулировать убыток через мобильные приложения. Мы же считаем, что в этом вопросе простор для творчества только навредит: отдельные позиции урегулирования убытков требуют более четкого и ясного описания во избежание злоупотреблений.

ССТ: Возможна ли в России идилическая ситуация, когда после ДТП водители обмениваются телефонами своих страховых компаний и визитками, а затем быстро получают выплаты на свои счета?

Е. У.: Здесь присутствует некоторая иллюзия. Например, по данным германского союза страховщиков только около 60 % убытков урегулируются без каких-либо расследований, без вызова представителя страховой компании и т. д. 40 % убытков требуют от участников процесса дополнительных действий и манипуляций. При этом у страховщиков в Европе есть до 6 месяцев для того, чтобы переносить сроки рассмотрения заявлений, проводить расследования и т. д. У нас же страховщик должен рассматривать претензии и выносить решения в очень жесткие сроки — 20 дней, в противном случае его накажут.

Конечно, простых ситуаций, когда не нужно проводить расследование, гораздо больше — до 70 %. Но остальные 30 % случаев требуют расследования. Однако российский страховщик может или просто отказать в выплате, или заплатить, закрыв

глаза на все возникающие вопросы. К сожалению, в нашей нормативной базе нет гибкости, которая позволяла бы ему проводить обоснованные действия.

ССТ: Может быть, нам просто не хватает доверия?

Е. У.: Дистанционное урегулирование — это как раз большой шаг со стороны страховщика по повышению доверия друг

к другу. Если человек пользуется мобильным приложением своей страховой компании и в нем же производит урегулирование убытка, это существенно повышает шансы на доверие со стороны страховой компании. Я не удивлюсь, если некоторые страховые компании при удаленном урегулировании убытков будут производить выплату в течение получаса.

ПРОСТОЕ РЕШЕНИЕ ПРОТИВ УГОНА

*Михаил Порватов, заместитель директора
департамента развития имущественного
страхования физических лиц ВСС*

Пример взаимодействия с автопроизводителем подтверждает, что наше тестирование — не формальность, мы изучаем различные варианты обеспечения защиты.

Одним из этапов угона автомобиля является замена блока управления двигателем. Чтобы такие действия предотвратить, автопроизводители используют различные приспособления, например, защиту блока управления двигателем или защитную скобу, которая не позволяет снять разъемы с блока управления двигателем. Эта скоба крепится на срывные болты в специальном посадочном отверстии. При затягивании и достижении определенного усилия у них отваливается верхняя головка. Такой болт практически невозможно выкрутить в «полевых условиях», разве что в автосервисе.

Автопроизводитель использовал ответную часть в виде квадратной формы, которая была закреплена точечной сваркой. Ее можно было оторвать с помощью простого рожкового ключа. Комичность ситуации заключалась в том, что такой ключ входил в комплект автомобиля — чтобы снимать клеммы аккумулятора.

Благодаря нашим советам автопроизводитель принял решение поменять форму гайки на круглую, что значительно усложнило откручивание болта. Копеечное решение на этапе производства автомобиля повысило эффективность противоугонной защиты с нуля до запланированных производителем при установке скобы 100 %.