Алексей Самошин
Директор по страховым и информационным технологиям ВСС

СЕРВИСЫ ДЛЯ СТРАХОВЩИКОВ

В этом году Всероссийский союз страховщиков и Российский союз автостраховщиков планируют старт нескольких крупных онлайн-проектов. Какие задачи они решают и на какой стадии находятся, рассказывает Алексей Самошин, директор по страховым и информационным технологиям ВСС.

Современные страховые технологии: Какие информационные системы сейчас действуют в ВСС и РСА? Все ли они разработаны в силу требований законодательства?

Алексей Самошин: В настоящий момент в страховых союзах реализуется ряд крупных проектов федерального уровня. Ключевым, который должен послужить основой для информационных систем всех страховых союзов, является проект «Совершенствование и развитие информационных систем, оператором которых является РСА в соответствии с законодательством Российской Федерации». Начало проекту было положено в конце 2018 года. Сейчас уже разработаны и готовятся к запуску в рамках проекта такие основные модули, как договоры и убытки ОСАГО, расчет КБМ. Их старт намечен на лето 2020 года.

При работе над проектом мы принимали во внимание возможность масштабирования системы не только на автострахование, но и на другие виды страхования с учетом их особенностей. Так, в рамках разработки была введена унификация хранения информации, ее обработки и анализа за счет использования унифицированной модели данных (ядро логической модели), на основе которой строятся структуры данных, специфичные для конкретных страховых продуктов.

В 2019 году идеология, а также ряд технологических решений нашего глобального проекта послужили основой для создания информационной «Системы по страхованию жилья в чрезвычайных ситуациях», ее оператором закон определил ВСС. Сейчас к системе подключено уже более 40 страховых компаний.

Другим крупным и значимым проектом стал «Электронный Европротокол Онлайн». Реализованный в рамках национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» в ноябре 2019 года и ставший первым из 25 «Супер-сервисов» по трансформации государственных (муниципальных) услуг и сервисов. В проекте автостраховщики выступили партнерами государства в создании сервисов для автовладельцев.

Сервис предоставляет возможность автовладельцам оформлять извещения о ДТП в мобильном приложении «Помощник ОСАГО» течение 10-15 минут без участия сотрудников ГИБДД. Особенностью сервиса является то, что извещение подписывается и заполняется двумя участниками, каждым со своего мобильного телефона. Электронное извещение, оформленное в мобильном приложении, полностью равносильно бумажному, подписывается электронной подписью каждого участника. Для упрощения процесса заполнения приложение содержит множество подсказок, при этом персональные данные для оформления извещения предоставляет ЕСИА, а данные о транспортном средстве и полисе ОСАГО предоставляет РСА (АИС ОСАГО). Сейчас, на стадии пилотной эксплуатации, приложение работает в 5 регионах: Москва и Подмосковье, Санкт-Петербург и область и республика Татарстан.

Внедрение системы подразумевало настройку взаимодействия 5 масштабных IT-систем, среди которых само мобильное приложение Помощник ОСАГО, единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА), единый портал госуслуг, система АИС ОСАГО и информационные системы страховых компаний.

Изначально проект задумывался как инструмент Банка России, но в процессе реализации стало очевидно, что его правильнее реализовывать на площадке страхового союза, на этом этапе к нам присоединилось Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций. Проект с самых первых дней оказался очень востребованным автолюбителями, количество скачиваний достигло нескольких сотен тысяч и первые оформленные ДТП появились прямо в день запуска проекта.

ССТ: Какие преимущества получил страховой рынок при использовании этих систем? С какими трудностями пришлось столкнуться при их использовании? Каким образом эти трудности преодолевались?

А. С.: Несколько лет назад, с появлением электронного ОСАГО, например, РСА столкнулся с новыми вызовами: количество запросов к информационным базам выросло на порядок (пиковые нагрузки резко выросли с 1,5 до 15 млн запросов в сутки), появились новые виды мошенничества в сфере электронного страхования договоров ОСАГО за счет подмены тарифообразующих данных и редактирования электронного полиса.

В то же время из-за законотворческих инициатив органов власти в области новых видов страхования ВСС предстал перед необходимостью в беспрецедентно сжатые сроки стать оператором АИС «Жилье».

Эти и другие вызовы потребовали от нас полного пересмотра подхода к развитию информационных систем в страховых союзах. Трансформация требовала осуществить ряд действий, в том числе законодательные изменения и подходы к методологии, создание управляющих комитетов по основным проектам и многое другое. С чем мы успешно справились.

Например, для обеспечения борьбы с мошенническими действиями лиц, оформляющих договоры страхования в электронном виде (подчеркну, в большинстве случаев речь идет о «помощниках» при заключении договора, а не о страхователях), была создана подсистема информационного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти АИС ОСАГО, которая позволяет проверять данные страховым компаниям для обеспечения их чистоты. Налажена работа с МВД в части проверки водительских удостоверений, паспортов граждан РФ и данных по транспортному средству, ФНС в части проверки юридических лиц. Конечно, остается еще много проблем, скорость и качество ответов государственных систем зачастую не позволяет осуществлять проверки онлайн при заключении договора страхования, есть и другие трудности, которые мы планируем преодолеть.

ССТ: Улучшают ли единые информационные системы качество обслуживания клиентов? Расскажите, пожалуйста, подробнее, как велась работа по исправлению КБМ.

А. С.: Сегодня страховые союзы, в особенности РСА, все больше трансформируются в ИТ-компании, оказывающие услуги страховым компаниям и обеспечивающие клиентов обязательными сервисами.

Помимо глобальной инфраструктуры для обеспечения процесса заключения договоров, происходит расширение функционала для автовладельцев. Так, в самое ближайшее время на сайте РСА появится возможность проверки полиса ОСАГО на принадлежность той или иной страховой компании, станут доступными поля по марке и модели, а также мощности ТС, что даст более широкие возможности по минимизации мошенничества с полисами.

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫЕ РСА НАПРЯМУЮ

- онлайн-оформление полисов через систему «Е-Гарант»
- сервисы проверки полисов, допущенных к управлению, проверки статусов дел по компенсационным выплатам
- оформление извещения о ДТП через мобильное приложение

Подчеркну, все эти и другие инструменты создаются не для конкуренции со страховыми компаниями, а, скорее, как дополнительные сервисы, позволяющие страховым компаниям повышать качество обслуживания своих клиентов. Что как раз и обеспечивается общими подходами к построению страховых информационных систем.

Основным вектором работы страховых союзов остается обеспечение качества данных. Для этого, помимо налаживания процесса информационного взаимодействия с органами государственной власти в части проверок данных, мы полностью пересмотрели подход к работе со справочными данными в своей системе и перешли на использование внешних источников данных. Это позволило нам повысить верификацию тарифообразующих факторов за счет более точного указания адреса, параметров транспортного средства (например, мощность по модификации), данных юридического лица (использование ЕГРЮЛ) и др.

Революционным изменением становится поэтапная процедура заключения страхового договора через систему РСА: теперь полная проверка данных договора проводится в режиме онлайн в процессе его заключения. При этом количество проверок было увеличено до более чем 1,5 тысяч. Это коренным образом снизит количество ошибок в системе и повысит качество присвоения КБМ.

ССТ: Над какими проектами вы работаете сейчас, какие цели и задачи ставятся перед новыми информационными системами?

А. С.: На площадке РСА в настоящий момент идет проектирование нового модуля для Бюро Зеленая карта. В нем будут внедрены процессы заключения договоров Зеленой карты, «симметричных» ОСАГО, т. е. введение проекта договора, предварительных логических контролей.

В рамках проекта по АИС ОСАГО разрабатывается обновленный модуль для Бюро страховых историй или БСИ. При принятии соответствующих нормативных актов функционал БСИ может быть расширен для других видов страхования — обязательных и добровольных. Расширение получаемых в рамках БСИ данных на другие виды страхования позволит улучшить систему распознавания страхового мошенничества, построить механизмы оповещения СК о потенциальных угрозах.

Мы планируем запустить эти подсистемы до конца 2020 года.

В рамках ВСС мы также приступили к проектированию системы электронного документооборота между страховщиками в части перестрахования, это послужит основой для будущего документооборота по всем направлениям страхования. Но пока в силу пандемии говорить о конкретных сроках запуска проекта в промышленную эксплуатацию преждевременно.