Евгений Уфимцев
Исполнительный директор Российского союза автостраховщиков

АИС 2.0: КАК ИЗБЕЖАТЬ ОШИБОК?

Новая версия информационной системы АИС — это возможность расширения сервисов для клиентов и возможностей для страховщиков. Какие барьеры стоят на пути цифровизации ОСАГО и соблюдения отведенного времени в 20 минут на оформление полисов? Рассказывает Евгений Владимирович Уфимцев, исполнительный директор Российского союза автостраховщиков.

Современные страховые технологии: Как Вы оцениваете текущее состояние рынка ОСАГО и влияние на него пандемии коронавируса?

Евгений Уфимцев: Пандемия, конечно, повлияла на рынок ОСАГО. Первое — произошло снижение количества заключаемых договоров, но сейчас продажи идут активно: по количеству оформленных полисов мы вышли примерно на те же показатели, что и в докризисный период. Думаю, весенний провал летом будет полностью компенсирован.

Второй момент — снижение количества убытков, особенно в первые две недели после введения карантина. Количество заявленных убытков в первую неделю снизилось более чем на 50 %. На улицах Москвы практически не было машин и обычных пробок, но люди умудрялись попадать в ДТП. Возможно, свой вклад в статистику ДТП внесли регионы, где ограничения были не такие жесткие, как в столице. В мае частотность аварий вернулась практически к своему прежнему уровню, а в июле полностью восстановилась. Но два месяца с невысокой аварийностью дали страховщикам передышку.

В конце 2019 года введены новые справочники по стоимости ремонта, где рост цен на запчасти составил почти 10 %. Однако роста средней премии по ОСАГО из-за снижения частоты страховых случаев не произошло, и ситуация для потребителя осталась благоприятной.

Третий фактор, повлиявший и на ОСАГО, и на всю экономику в целом — толчок в развитии цифровых технологий. До пандемии в каждом направлении цифровизация шла не очень активно, а в каких-то — откровенно плохо. Поэтому в РСА появился комитет по цифровизации, задачами которого стало развитие мобильных приложений для урегулирования убытков и целого ряда других цифровых сервисов. Пандемия же дала очень серьезный толчок к пересмотру стратегии, подходов и принципов цифровизации. Кстати, как раз сейчас мы запускаем новую информационную систему — АИС 2.0.

ССТ: В чем значимость новой IT-системы? Для кого она более важна — для потребителя, страховщиков или госорганов?

Е. У.: Система создана, в первую очередь, для страхователей, чтобы ГИБДД было проще защищать интересы добросовестных граждан, исполняющих все требова-

Урегулирование может длиться достаточно долго, а претензии по потере здоровья вообще не имеют срока давности. Новая система позволяет отслеживать, обратился ли человек в суд, проводить расчет убытков. Ко всем документам системы может обращаться суд, если дело направлено на судебное разбирательство.

ния закона и имеющих полисы ОСАГО. Чтобы у таких людей в случае ДТП не было проблем с урегулированием убытков при наступлении страхового случая.

АИС 2.0 поможет нам решить несколько важных задач — избавиться от споров по КБМ, ускорить реакцию на обращения граждан, развивать дополнительные сервисы. Новая система мощнее, с более высоким быстродействием, в нее будут вноситься только «чистые» данные о страхователях, проверенные через базу ГИБДД при заключении договора ОСАГО. Пожалуй, главная задача — расширение возможностей самой системы за счет новых сервисов по урегулированию убытков, расширения бюро страховых историй и так далее.

ССТ: Будет ли миграция данных со старыми ошибками в новую базу?

Е. У.: Миграция данных осуществляется, но особым образом. Предположим, Иванов страховал автомобиль в пяти разных компаниях и в базе есть пять записей на Иванова, в каждой есть какая-то ошибка — неточно занесена информация по водительскому удостоверению, паспорту, аварийность и т. д. Так быть не должно. При миграции система автоматически по определенному алгоритму сведет информацию по каждому уникальному страхователю — в новой базе останется один Иванов с пятью историческими записями. Новые договоры будут заключаться с проверкой по единственной, так называемой «золотой записи», без прошлых ошибок.

Вероятно, мы полностью не избавимся от ошибок, но максимально их сократим. Ошибок может не быть совсем, если мы сможем проверять данные по базам госорганов и в случае несоответствия — отказывать в заключении договора ОСАГО. К сожалению, информационные системы некоторых ведомств не всегда или с задержкой отвечают на наши запросы. Срок заключения договора у нас 20 минут, а система Федеральной миграционной службы отвечает на наши запросы до 6 часов. Но мы не можем отказывать в заключении договоров и по объективным причинам какая-то часть ошибок останется. Надеюсь, это компенсирует качественный сервис для автовладельцев.

Регулятор может контролировать действие АИС 2.0 в рамках действующего законодательства или получать всю информацию в режиме онлайн — для этого не нужно становиться держателем системы. Тем более, в ней есть специальный модуль для госорганов.

ССТ: О каких сервисах речь?

Е. У.: Первый — дистанционное урегулирование убытков. Урегулирование может длиться достаточно долго, а претензии по потере здоровья вообще не имеют срока давности. Новая система позволяет отслеживать, обратился ли человек в суд, проводить расчет убытков. Ко всем документам системы может обращаться суд, если дело направлено на судебное разбирательство. Но главное, что в системе сохраняются все этапы процедуры урегулирования, все документы и записи, что помогает разобраться, кто прав.

ССТ: Есть дискуссия о том, кто должен быть оператором новой системы. По Вашему мнению, кто?

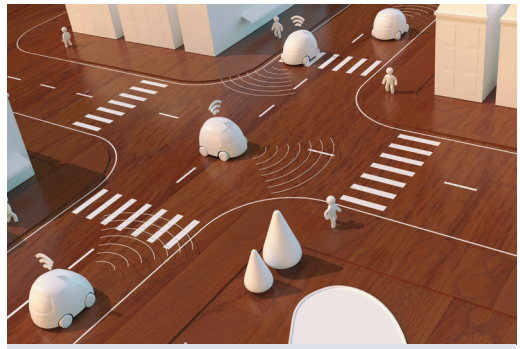
Е. У.: Мы считаем, что дискуссии нет — для страховщиков и РСА очевидно, что оператором базы должен быть Российский союз автостраховщиков. Во-первых, система АИС 2.0 — серьезный российский инфраструктурный проект, затрагивающий более половины населения страны. Бизнес создал его за счет собственных инвестиций.

Во-вторых, она должна работать и для потребителей, и для страховых компаний быстро и стабильно. Как показывает практика, государственная реализация — это долго. Например, из 25 суперсервисов, которые запускали полтора года назад в рамках развития цифровой экономики, только суперсервис по европротоколу был запущен вовремя. Потому что бизнес заинтересован запускать и создавать сервисы как можно быстрее.

В большинстве случаев, когда страховые компании обвиняют в плохой работе, первопричиной являются объективные ограничения. Например, данные Федеральной миграционной службы для ОСАГО — тарифный фактор. Чтобы человек сам не вбивал информацию и не делал ошибки, нужен сервис, позволяющий автоматически загружать данные, например, по номеру паспорта. Мы заключаем в месяц 3 млн договоров, для которых необходимы сведения от миграционной службы, но их база позволяет обработать не более 300 тыс. запросов. Другой пример: система, отвечающая за проверку прописки в паспорте, в половине случаев не отвечает вообще. В итоге, для того чтобы уложить оформление полиса в 20 минут, мы вынуждены использовать сканы, а это возможные ошибки. При тестовой проверке только система ГИБДД дала отклик через полторы минуты.

Кроме того, страховщики заинтересованы в чистоте данных, но контролировать базу бывает крайне сложно. Можно лучше проверять информацию? Да, но сам Банк России определил время на заключение договора ОСАГО в 20 минут, даже если это происходит ночью. Или принимать сканы документов — а если они нарисованы? Или требование ГИБДД к страховщикам получать информацию об умерших собственниках автомобилей, т. к. по закону договоры страхования с ними должны расторгаться. Но каким образом и в какой момент страховщики должны узнать, что собственник автомобиля умер? Только если ЗАГСы автоматически будут выгружать информацию в систему РСА или дадут доступ нам к своей системе.

Иногда государство ставит нас в такие условия, которые требуют либо гигантских затрат на проверку, либо несут убытки от злоупотреблений при урегулировании страховых случаев из-за недостоверных данных.



Позиция страховщиков: установите рамки, определите правила, а остальное мы сделаем сами. Нам нужны условия, чтобы развиваться, заниматься коммерцией и зарабатывать деньги. В такой поддержке государства мы нуждаемся.

Мы снизили число жалоб по КБМ в 2018 году примерно на 30 %, в 2019 году — на 40 %. Но жалобы пока все еще есть. Почему? Например, в 2013 году человеку неправильно рассчитали КБМ, но он обратил на это внимание только в 2019 году и написал жалобу.

Регулятор может контролировать действие АИС 2.0 в рамках действующего законодательства или получать всю информацию в режиме онлайн — для этого не нужно становиться держателем системы. Тем более, в ней есть специальный модуль для госорганов. Задача государства — создать нормальную информационную платформу, которая позволит страховщикам быстро получать или проверять данные, необходимые для заключения договоров ОСАГО.

Позиция страховщиков: установите рамки, определите правила, а остальное мы сделаем сами. Нам нужны условия, чтобы развиваться, заниматься коммерцией и зарабатывать деньги. В такой поддержке государства мы нуждаемся.

ССТ: Разработка базы потребовала достаточно существенных ресурсов. Страховщики и РСА получили какие-то льготы в связи с разработкой такого нужного для государства проекта?

Е. У.: Мы пытались. Первая редакция закона в 2003 году возложила обязанность создать информационную систему на государство, но к 2012 году она не была сделана. Тогда страховщики, устав ждать, начали разработку системы сами. Ни налоговых, ни других льгот в связи с затратами на создание базы нам никто не дал.

ССТ: Один из самых наболевших вопросов — правильность расчета КБМ. Почему возникают ошибки?

Е. У.: Мы снизили число жалоб по КБМ в 2018 году примерно на 30 %, в 2019 году — на 40 %. Но жалобы пока все еще есть. Почему? Например, в 2013 году человеку неправильно рассчитали КБМ, но он обратил на это внимание только в 2019 году и написал жалобу.

Основная причина — сохранение исторической информации. По вновь заключаемым договорам проблем с КБМ у нас нет, потому что ни один агент не может вручную вбить информацию, а договоры попадают в базу, только если они подтверждены системой.

Другая причина в том, что некоторые агенты предлагают пересчитать КБМ за деньги клиента. Чтобы клиент согласился, нужно представить ситуацию так, что в системе КБМ рассчитан неверно. Работа таких агентов вызывает у клиента недоверие к системе и провоцирует жалобы.

Мы предлагали Банку России дать время, чтобы, например, за 2020 год все смогли исправить свой КБМ, после чего будет действовать только тот, что сформировала система. Но Банк России предложение не принял. Пока мы вынуждены хранить старую базу со всей ее историей на случай жалоб, а это двойные затраты для страховщиков. Безусловно, у человека есть право разбираться в ситуации, но когда останется не более 1 % людей, не согласных с КБМ, насколько целесообразны эти расходы?

Старая система умирает, ее нельзя бесконечно тащить за собой.