



Рост электронных продаж в страховании вновь поднял вопрос о необходимости допустить на этот рынок посредников — агрегаторов и брокеров. Однако внутри страхового сообщества этот вопрос вызвал настоящий раскол: голоса «за» и «против» разделились почти поровну. Банки.ру выслушал доводы обеих сторон.

При посредничестве ЦБ

Бурный рост е-ОСАГО (в 2016-м и первой половине 2017 года заключено уже более 3 млн договоров, 90% из них — в 2017-м) и в целом электронных продаж в страховании заставил регулятора снова вернуться к вопросу о допуске посредников к электронным продажам. Так, заместитель председателя Банка России Владимир Чистюхин на международной конференции по страхованию в июле заявил, что запреты, которые существуют сейчас в плане допуска посредников в электронные продажи, необоснованны. ЦБ планирует изменить эту ситуацию, но необходимо создавать стандарты и для посредников, отметил представитель регулятора. Как вариант контроля над посредниками Чистюхин назвал создание реестра брокеров и агентов, которые будут заниматься электронными продажами.

Напомним, что законопроект о допуске посредников и упрощении для страховщиков идентификации клиентов внесен в Госдуму еще в апреле, но пока не дошел даже до первого чтения. «Законопроектом предлагается установить возможность заключения и сопровождения договоров страхования страховыми агентами — юридическими лицами и страховыми брокерами в виде электронных документов, — говорится в пояснительной записке к документу. — При этом права потребителей страховых услуг защищены нормами о полной ответственности страховой организации за деятельность страховых посредников, действующих от ее имени во взаимоотношениях с потребителями».

Внесение предложенных изменений позволит сделать страхование более доступной услугой для самого широкого круга страхователей, а взаимодействие потребителей и страховых организаций — максимально оперативным и существенно менее затратным, уверены авторы законодательной инициативы.

Всероссийский союз страховщиков в целом идею поддерживает, подчеркивая, что развитие электронных продаж — одна из стратегических задач отрасли. Однако союз страховщиков не хочет пока форсировать претворение идеи в жизнь применительно к е-ОСАГО.

Отношение участников рынка к этой идее радикально разнится. Кто-то уверен, что посредников нужно разрешить немедленно: это повысит доступность ОСАГО и конкуренцию, а также поможет бороться с мошенниками. Другие, напротив, полагают, что допуск посредников даст злоумышленникам простор для творчества и только усугубит проблемы.

Команда «против»: «С мошенниками никак не можем расхлебаться — не до посредников»

На «ринг» Банки.ру выходят представители команды, выступающей против допуска посредников на рынок продаж электронных полисов ОСАГО.

«Посредничества в электронном полисе ОСАГО пока быть не должно»

Евгений Уфимцев, исполнительный директор Российского союза автостраховщиков (РСА):

— Мы сейчас не поддерживаем это (посредничество при продажах е-ОСАГО), потому что система (АИС РСА. — прим. Банки.ру.) пока подвержена технически очень большим рискам: и фишинговых атак, и мошеннических действий. Наша система не была на это рассчитана, поэтому мы сейчас планируем потратить миллиард рублей, чтобы разработать более мощную информационную систему. Примерно полтора года на это уйдет, тогда мы будем готовы, наверное, запускать и агентов, и кого-то еще. Пока существующая система может обеспечивать страховщиков и потребителей по разным запросам, но, к сожалению, массового запроса на рынке она сейчас не выдержит. Мы не стратегически против агентов, может, в дальнейшем они будут, но не в ближайшие полтора-два года. Мы об этом заявили на экспертном совете, и Центробанк нас услышал. Посредничества в электронном полисе пока быть не должно. Пускай система заработает, мы свою систему новую разработаем, тогда готовы вернуться к этой дискуссии.

«Нас тревожит желание допустить посредников в электронное ОСАГО»

Дмитрий Маркаров, генеральный директор ОАО «Росгосстрах»:

— Электронное ОСАГО позволяет мошенникам, которые специализировались по поддельным полисам, зарабатывать от всей души. Нас тревожит желание легализовать этот момент, допустить туда посредников. Тут никак не можем расхлебаться — не до посредников. Давайте сделаем хоть что-то в борьбе с мошенничеством, а уж потом будем допускать посредников.

«Разрешать посредничество в электронных продажах ОСАГО нужно, когда страховщики смогут сами определять цены»

Александр Потитов, заместитель генерального директора «Либерти Страхование»:

— Разрешать посредничество в электронных продажах ОСАГО нужно позже, когда страховые компании смогут сами определять цены на основании собственной статистики и бизнес-задач.

«Активное развитие онлайн-агрегаторов в проблемных сегментах страхования кажется преждевременным»

Татьяна Кудрявцева, начальник управления андеррайтинга в ОСАГО ООО «Зетта Страхование»:

— Развитие онлайн-агрегаторов как полноценных участников страхового рынка в целом положительное явление, так как способствует развитию конкуренции. И сегодня в тех сегментах страхования, где рынок сформирован и стабильно развивается, отсутствуют проблемы законодательной базы и взаимной ответственности, онлайн-сервисы становятся удобным и эффективным каналом продаж страховых полисов (например, страхование выезжающих за рубеж).

С другой стороны, деятельность онлайн-сервисов еще недостаточно урегулирована на законодательном уровне. Только недавно была предпринята попытка дать определение понятию «товарный агрегатор» (законопроект № 126869-7 «О внесении изменений в закон Российской Федерации «О защите прав потребителей») и закрепить ответственность электронной торговой площадки за достоверность информации. До сих

пор нормативный акт не принят. Поправки к закону о контрольно-кассовой технике обязали агрегаторов выдавать фискальные чеки, но, насколько сервисы исполняют закон, неизвестно. Поэтому активное развитие онлайн-агрегаторов в проблемных сегментах страхования, особенно в ОСАГО, где и без того наиболее остро стоит вопрос достоверности предоставляемых страхователем данных, кажется преждевременным. Но как только все проблемные вопросы будут в должной степени урегулированы законом, безусловные плюсы работы онлайн-агрегаторов, связанные с повышением доступности страховых услуг и развитием конкуренции на рынке, должны быть реализованы.

«Можно разрешить продавать электронные полисы по добровольным видам страхования»

Дарья Ермолина, директор по коммуникациям «Тинькофф Страхование»:

— Агрегаторам можно разрешить продавать электронные полисы по добровольным видам страхования в рамках стандартных продуктов. При этом допускать посредников в е-ОСАГО еще рано, так как повышен риск мошенничества как для страховщиков, так и для автовладельцев.

«Агрегаторы не помогут решить накопившиеся проблемы ОСАГО»

Василий Бусаров, директор по страхованию «Интач Страхование»:

— В данный момент агрегаторы и брокеры уже де-факто довольно успешно работают со страховщиками, например в страховании каско и выезжающих за рубеж.

Однако на сегодняшний день агрегаторы не помогут решить накопившиеся проблемы ОСАГО (автоюристы, мошенничество, очень высокая убыточность во многих регионах и сегментах) и не смогут сделать ОСАГО более доступным для клиента.

В целом, по нашему мнению, сейчас необходимо сосредоточиться на решении общих проблем отрасли.

Команда «за»: «Посредническую деятельность нужно срочно переводить в юридически и физически прозрачную плоскость»

У команды сторонников немедленного допуска посредников к продаже е-ОСАГО нашлись свои веские доводы.

«Мы выступаем за разрешение посреднической деятельности во всех видах страхования в онлайн»

Татьяна Пучкова, заместитель генерального директора «АльфаСтрахование» по маркетингу и развитию:

— Мы выступаем за разрешение посреднической деятельности во всех видах страхования в онлайн. Это важно для потребителей, россиян и бизнеса, нас и для всего сообщества в целом. Первая причина — это прозрачность во взаимодействии. Сейчас существует теневая не регламентируемая посредническая деятельность, которую нужно срочно переводить в юридически и физически прозрачную плоскость: реестры агентов, агрегаторов, прозрачные договоры, защита интересов граждан и т. д. Не секрет, что пока посредническая деятельность в онлайн существует только через странные договоры, которые наносят вред сообществу в целом, добавляя серости и непрозрачности в имидж страхования.

«Эта мера уже запаздывает»

Николай Тюрников, основатель мобильной платформы osaGO:

— Допуск посредников не то что своевременно, эта мера уже запаздывает. Это должно решить часть проблем с ОСАГО, с доступностью полисов например. Агрегатор не будет

заинтересован в ограничении продаж, так как за это он получает комиссию. Клиенты, желающие купить ОСАГО, до сих пор сталкиваются со сложностями при покупке полиса. Предоставление агрегаторам возможности продавать полисы даст клиентам возможность оформить полис там, где они привыкли находиться, где им удобно. Чтобы снятие ограничений на продажу электронных полисов для маркетплейсов не привело к увеличению мошенничества (когда, заплатив деньги, клиент получает несуществующий полис), можно, как и в случаях с реестром официальных сайтов страховых компаний Банка России, составить реестр маркетплейсов, которые продают е-ОСАГО.

Продажа полисов онлайн — это лишь полдела. Получение действительно нового пользовательского опыта (new user experience) возможно только при полном онлайн-цикле — от покупки полиса до осуществления выплат или расторжения договора и возврата страховой премии. Вот в этом направлении в ближайшее время будут экспериментировать агрегаторы и сами страховые компании.

«Это усилит конкуренцию и пойдет на пользу рынку»

Евгений Демидов, начальник управления интернет-продаж компании «Ингосстрах»:

— Нужно допускать посредников к электронным продажам прямо сейчас. Это усилит конкуренцию и пойдет на пользу рынку. Развитие сотрудничества с интернет-компаниями является важной задачей интернет-продаж «Ингосстраха».

«Процедура оформления страхового полиса должна быть такой же простой, как покупка авиабилета»

Дмитрий Жуков, руководитель направления «Страхование» Банки.ру:

— Как агрегатор мы сейчас предлагаем расчет стоимости полиса ОСАГО. Запросы в финансовом супермаркете Банки.ру показывают большой спрос на эту услугу. Клиенту удобнее и проще один раз ввести все данные — свои и автомобиля — и получить готовые предложения от разных компаний. Сейчас мы вынуждены перенаправлять на сайт страховой компании, что усложняет процесс, и периодически возникают разные технические сбои. Если бы мы могли выступать агентами, клиент получал бы электронный полис выбранной компании сразу на сайте Банки.ру, ему не приходилось бы перескакивать с сайта на сайт и вводить дополнительные данные. Мы можем хранить данные, и при желании клиента смена страховщика на очередной год может происходить фактически в один клик. Мы хотим, чтобы процедура оформления страхового полиса была такой же простой и доступной, как, скажем, покупка авиабилета.

«Посредником в сделке должна выступать лицензированная брокерская организация»

Павел Озеров, заместитель CEO страхового брокера MainsInsurance:

— Я поддерживаю инициативу разрешения для агрегаторов полностью оформлять страховку на электронной площадке с некоторыми ограничениями. Посредником в сделке должна выступать лицензированная брокерская организация. Это сузит круг потенциально недобросовестных участников, так как вопрос получения лицензии уже подразумевает проверки на добросовестность. Также новый план счетов позволит Банку России более детально изучать деятельность посредника и контролировать «токсичность» бизнеса. Второе условие: используемые IT-системы должны, помимо сертификации Федеральной службы по техническому и экспортному контролю касательно законов о персональных данных, содержать проверку на предмет потенциального мошенничества. Алгоритм такой проверки еще предстоит разработать и

утвердить в ЦБ.

Несмотря на большое количество сомневающихся, рынок уже начал де-факто готовиться к тому, что агрегаторы и брокеры вскоре придут в электронные продажи. Так, например, «Яндекс.Деньги» не так давно запустили в тестовом режиме сервис «Яндекс.Страхование». «Пока мы отлаживаем процессы с партнерами. О подробностях и планах развития сервиса сообщим в ближайшее время, — ответили Банки.ру в пресс-службе «Яндекса». — Что касается законопроекта, до момента окончательного принятия закона делать выводы о том, какие сервисы можно называть посредниками, преждевременно. Со своей стороны мы предоставляем клиентам услуги в соответствии с профилем нашего бизнеса и действующим законодательством».

Источник: Банки.ру, 11.08.2017