

Информационные технологии на российском страховом рынке: возможности развития

Юрий Александрович Сплетухов, к. э. н., ведущий научный сотрудник Центра исследований в области страхования и управления страховой деятельностью НИФИ Минфина России; доцент Департамента страхования и экономики социальной сферы Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, г. Москва
E-mail: spletuhov@mail.ru, ORCID 0000-0001-8423-5867

Аннотация

В статье рассматриваются вопросы, связанные с использованием современных информационных технологий на страховом рынке страны. Значительное место уделено перспективам их применения, а также анализу проблем, которые необходимо решить, чтобы устранить препятствия для их более широкого распространения. Среди направлений, где информационные технологии распространены наиболее широко, выделены: доведение до клиентов информации о страховщиках и предоставляемых ими услугах, подготовка предложений страховых продуктов и их продажа, сбор информации о страхователях, оценка страховых рисков, урегулирование последствий страховых случаев, осуществление документооборота, учета и отчетности, взаимодействие с органом страхового надзора. Делается вывод, что использование цифровых технологий дает возможность увеличить объем страховых операций, повысить качество страховых услуг, снизить издержки, связанные с осуществлением страховой деятельности, и в конечном счете повысить эффективность страхования как метода управления рисками. В то же время возможности, которые предоставляют цифровые технологии, реализованы в страховой сфере далеко не в полной мере, чему препятствуют как объективные, так и субъективные обстоятельства. Среди них названы материальные и финансовые возможности страховщиков, а также ряд существующих в стране законодательных и инфраструктурных ограничений.

Ключевые слова: информационные технологии, страхование, страховой рынок, страховые услуги, перспективы развития

JEL: G22

Для цитирования: Сплетухов Ю. А. Информационные технологии на российском страховом рынке: возможности развития // Финансовый журнал. 2020. Т. 12. № 1. С. 105–116. DOI: 10.31107/2075-1990-2020-1-105-116.

DOI: 10.31107/2075-1990-2020-1-105-116

Information Technology in the Russian Insurance Market: Development Opportunities

Yury A. Spletukhov^{1,2}

E-mail: spletuhov@mail.ru, ORCID 0000-0001-8423-5867

¹ Financial Research Institute, Moscow 127006, Russian Federation

² Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow 125993, Russian Federation

Abstract

The article deals with the issues related to the use of modern information technologies in the insurance market of the country. In particular, the directions of their application are identified, and the characteristics of modern practice of introduction of such technologies are given. Much attention is paid to the prospects for the use of digital technologies, as well as to the analysis of problems that need to be solved in order to remove obstacles to their wider dissemination. Among the areas of use of information technologies in the insurance market, the following ones are highlighted: delivering information about insurers and their services to customers; preparation of proposals of insurance products and their sale; collection of information about policyholders; assessment of insurance risks; settlement of the consequences of insurance cases; implementation of document management; accounting and reporting; and interaction with the insurance supervision authority. It is concluded that the use of digital technologies makes it possible to increase the volume of insurance transactions, improve the quality of insurance services, reduce the costs associated with the implementation of insurance activities, and ultimately enhance the effectiveness of insurance as a method of risk management. At the same time, the opportunities offered by digital technologies have not yet been fully realized in the insurance sector, hampered by both objective and subjective circumstances. Among the latter are the material and financial capabilities of insurers as well as a number of existing legislative and infrastructure restrictions in the country.

Keywords: information technology, insurance, insurance market, insurance services, prospect of development

JEL: G22

For citation: Spletukhov Y.A. Information Technology in the Russian Insurance Market: Development Opportunities. *Financial Journal*, 2020, vol. 12, no. 1, pp. 105–116 (In Russ.). DOI: 10.31107/2075-1990-2020-1-105-116.

ВВЕДЕНИЕ

Одной из отличительных черт современной экономики является широкое использование информационных технологий. Масштаб трансформации, происходящей под воздействием информационной революции, позволяет говорить о становлении новой экономической модели — цифровой экономики, в которой ключевым фактором производства выступают данные в цифровом виде [Пичков О. Б., Уланов А. А., 2017]. Такие технологии в той или иной мере используются и на страховом рынке. Их применение позволяет существенно повысить эффективность многих процессов в страховой деятельности [Котлобовский И. Б., Сириченко Н. В., 2017].

В то же время очевидно, что возможности, которые предоставляют цифровые технологии, реализованы далеко не в полной мере. Расширение их применения в страховой деятельности является важным направлением, позволяющим обеспечить развитие страхования. В частности, с их помощью можно:

а) создать дополнительные каналы информирования населения о страховых компаниях и предлагаемых ими страховых услугах;

- б) совершенствовать способы взаимодействия между страховщиками и страхователями в области продажи и исполнения страховой услуги;
- в) использовать более эффективные процедуры получения информации для оценки принимаемых на страхование рисков и ликвидации последствий страховых случаев;
- г) использовать новые способы хранения необходимой информации и передачи ее заинтересованным лицам.

Таким образом, применение цифровых технологий дает возможность уменьшить издержки страховщиков на заключение и обслуживание договоров страхования и снизить стоимость страховых услуг, сделать их более доступными и удобными за счет повышения скорости и качества обслуживания. Это в свою очередь должно способствовать повышению интереса к страхованию и привести к росту объема страховых операций.

НАПРАВЛЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СТРАХОВАНИИ

Можно согласиться с точкой зрения, в соответствии с которой цифровизация страхового рынка включает в себя процессы интернетизации, индивидуализации и дигитализации [Цыганов А. А., Брызгалов Д. В., 2018, с. 113].

Среди направлений интернетизации в страховании можно выделить:

- доведение до клиентов информации о страховщиках и предоставляемых ими страховых услугах;
- продажи страховых услуг;
- сбор информации о страхователях;
- урегулирование последствий страховых случаев;
- создание канала для обратной связи между страховщиком и страхователем.

Индивидуализация в страховании включает подготовку индивидуальных предложений страховых услуг для конкретных страхователей, а также осуществление оценки риска в отношении каждого страхователя. Среди технологий, позволяющих индивидуализировать страховые услуги, можно выделить большие данные (Big Data), «интернет вещей», цифровые устройства сбора показателей, технологии беспроводной связи, сбор информации в виртуальной реальности.

Под дигитализацией страхования подразумевается использование цифровых технологий в бизнес-процессах страховщика [Цыганов А. А. Брызгалов Д. В., 2018, с. 119]. Она включает:

- процедуры осуществления учета и отчетности;
- взаимодействие с органом страхового надзора;
- оценку рисков, принимаемых на страхователя (с помощью внедрения таких новых производственных технологий, как, например, телематика);
- продажи страховых услуг (применяются блокчейн, смарт-контракты, мобильные приложения для смартфонов и т. п.);
- урегулирование убытков (на основе технологий блокчейн, мобильных приложений, телемедицины, коммуникации со смежными рынками для подтверждения страховых случаев);
- осуществление документооборота (создание электронного документооборота, электронных цифровых платформ для работы агентов, использование блокчейна для создания профиля клиента и защиты его информации, облачных технологий хранения данных).

В последние годы доля страховщиков, применяющих ИТ-решения, неуклонно растет. По данным опросов агентства «Эксперт РА», в 2018 г. их доля составляла 92 %, тогда как в 2017 г. — 85 %, а в 2016 г. — 76 %. При этом внедрением новых ИТ-продуктов и решений занималось не менее 70 % страховых компаний. Примерно половина из них

направляли свои усилия на разработку и запуск онлайн-магазина по добровольным видам страхования, «личного кабинета» страхователя и мобильных приложений¹.

В настоящее время страховщики применяют информационные технологии прежде всего при организации продаж своих страховых услуг [Козлова О. Н. и др., 2017, с. 108]. Их использование позволяет ускорить процессы заключения договоров страхования и упростить коммуникации со страховыми агентами и продающими подразделениями [Турдумамбетов Б.К., 2017, с. 11]. Опрос, проведенный RAEX («Эксперт РА») в 2017 г., показал, что Интернетом для этих целей пользовались 85 % страховых компаний. При этом 80 % страховщиков в 2018 г. осуществляли продажу страховых продуктов через свой сайт (в 2016 г. таких было менее половины опрошенных, в 2017 г. — 69 %).²

ПРИМЕНЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ПРОДАЖ СТРАХОВЫХ УСЛУГ

Цифровые технологии применительно к процессу продаж страховых продуктов используются в первую очередь в массовых видах страхования, где страховщики предлагают, как правило, однородные услуги, отличающиеся ценой и сервисной составляющей (страхование автомобилей, имущества физических лиц, от несчастных случаев, лиц, выезжающих за рубеж). При этом происходит образование маркетплейсов и агрегаторов, информирующих потребителей о предлагаемых страховых услугах и позволяющих сравнивать цены на них [Якушин А. Б., 2016, с. 25].

В то же время нельзя не отметить, что в настоящее время страховщики относят к интернет-продажам различные этапы покупки страхового полиса (выбор страхователем страховой компании и страховой услуги, оформление необходимых документов, определение стоимости страховой услуги, оплата страховой премии, получение страхового полиса). Поэтому нельзя не обратить внимания на точку зрения Д. В. Брызгалова, который выделяет три существующие в настоящее время формы интернет-продаж (интернет-коммуникации, неполные продажи через Интернет и полные интернет-продажи). При интернет-коммуникациях через сайт страховой организации осуществляется только выбор той или иной страховой услуги. При неполных продажах Интернет используется для всех стадий процесса заключения договора, кроме получения договора страхования (которое может быть совмещено с оплатой и страховой услуги). Наконец, полные продажи через Интернет предусматривают полный цикл покупки страхового полиса, включая его оплату и доставку. В этом случае полис страхования после оплаты поступает на электронную почту страхователя или скачивается с сайта страховой организации [Брызгалов Д. В., 2016, с. 43].

При этом, согласно статистике Банка России, которая учитывает суммы страховых премий, поступающих по Интернету, объемы таких продаж быстро растут: в 2018 г. страховые компании собрали посредством продаж в Интернете в 2,3 раза больше страховых взносов, чем годом ранее, что существенно опережает темпы их роста в целом [Банк России, 2019, с. 12].

Более 70 % страховщиков, осуществлявших продажи страховых услуг через свой сайт, предлагали клиентам широкую линейку страховых продуктов: страхование выезжающих за рубеж, страхование от несчастных случаев и болезней, добровольное медицинское страхование, коробочные продукты страхования имущества физических лиц, страхование жизни, ОСАГО и т. д. Остальные страховые компании, придерживаясь исключительно

¹ Электронные технологии в страховании: курс на электронизацию / Эксперт РА, 2018. URL: https://raexpert.ru/researches/insurance/ets_1h2018.

² Электронные технологии в страховании: на пороге эпохи онлайн / Эксперт РА, 2017. URL: https://raexpert.ru/researches/insurance/ets_1h2017/part1.

установленных законодательных требований, ограничивались лишь продажами электронных полисов ОСАГО³.

Однако основным драйвером роста интернет-продаж является активное развитие электронного ОСАГО. В 2018 г. объем страховых взносов, полученных через Интернет, в данном страховании увеличился в 2,4 раза и достиг 69,2 млрд руб., что составило 30,6 % страховой премии по нему. В результате на ОСАГО пришлось 92,6 % страховых взносов, собранных посредством продаж в Интернете.

По остальным видам страхования посредством интернет-продаж в 2018 г. было собрано страховой премии лишь на сумму 5,5 млрд руб., что составляет 0,4 % всех страховых взносов. Поэтому удельный вес онлайн-сборов страховой премии на всем страховом рынке страны сравнительно невысок, в 2018 г. он составил 5 %⁴.

В то же время разработанная Всероссийским союзом страховщиков совместно с рейтинговым агентством RAEX «Стратегия развития страховой отрасли в РФ на 2019–2021 гг.» предусматривает доведение к 2021 г. доли онлайн-сборов до 18 %. В соответствии с ней электронный канал продаж должен развиваться в широкомасштабную сеть дистрибуции. Это позволит обеспечить его эффективность и рентабельность, откроет новые возможности для страховщиков и потребителей страховых услуг⁵.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ СТРАХОВЩИКАМИ ДЛЯ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПОСЛЕДСТВИЙ НАСТУПЛЕНИЯ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

Второе направление использования информационных технологий страховщиками — урегулирование последствий наступления страховых случаев. В 2018 г. 60 % страховых компаний применяли их для этого, в то время как в 2016 г. доля таких компаний была менее 50 %. При этом половина страховщиков предлагали своим клиентам возможность подать заявку на урегулирование страхового случая через сайт компании⁶.

В мировой практике вопросам урегулирования страховых случаев с использованием цифровых каналов уделяется в настоящее время первостепенное внимание. По оценкам экспертов McKinsey & Co, внедрение цифровых технологий в этой сфере позволяет повысить удовлетворенность клиентов качеством услуги на 20–30 % и сократить расходы на урегулирование убытков на 25–30 % [McKinsey, 2018].

Процесс урегулирования убытков в ведущих страховых компаниях мира выстраивается по системе end-to-end customer journey (сквозной процесс урегулирования убытков). При этом его ключевыми составляющими выступают:

- предотвращение наступления убытков (например, страхового мошенничества) с использованием цифровых технологий;
- цифровизация первичного оповещения об убытке (с использованием мессенджеров, мобильных приложений, официального сайта страховщика);
- автоматизация процесса обработки заявлений о наступлении страховых событий;
- оценка размера ущерба с применением цифровых процедур и алгоритмов;
- автоматизация процесса производства страховой выплаты.

В то же время российская практика цифровизации процессов урегулирования убытков, как правило, скромнее. Имеющиеся решения обычно обеспечивают следующие возможности:

- оповещение страховщика об убытке через цифровые каналы;

³ Электронные технологии в страховании: на пороге эпохи онлайн.

⁴ Электронные технологии в страховании: на пороге эпохи онлайн.

⁵ Стратегия развития страховой отрасли в РФ на 2019–2021 гг. Утв. решением Общего собрания членов ВСС от 28 ноября 2018 г.

⁶ Электронные технологии в страховании: курс на электронизацию.

- вызов оценщика или эксперта на место страхового случая;
- предоставление документов о страховом случае;
- отслеживание информации о статусе рассмотрения страхового случая;
- выбор поставщика услуг (при ликвидации убытков в натуральной форме) и запись к нему на визит;
- подача претензии по качеству оказанных поставщиком услуг.

ПЕРСПЕКТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА СТРАХОВОМ РЫНКЕ

В целом развитие взаимодействия между страховщиками и страхователями посредством более широкого использования электронных каналов продаж и перевода на электронный документооборот сопровождения договоров страхования, включая урегулирование убытков, является важным направлением использования цифровых технологий на страховом рынке. Оно может стать, с одной стороны, удобным и легким способом привлечения страховыми организациями новой клиентской базы и удержания текущих клиентов, а с другой — способом повышения скорости и качества обслуживания. Кроме того, переход на электронный документооборот даст возможность страховщикам собрать ценную информацию о клиентах, а также получить непосредственный доступ к ним, что позволит страховщикам развивать прямые продажи страховых продуктов.

Распространение цифровых коммуникаций способствует появлению персонализированных страховых продуктов, которые получают все более широкое распространение на мировом страховом рынке. С помощью страховых полисов-конструкторов страхователи все в большей мере получают возможность самостоятельно формировать подходящий им пакет страховых услуг. С другой стороны, применение технологии больших данных, а также использование специальных технических устройств по сбору информации о поведении страхователей позволяет страховщикам, с одной стороны, осуществлять таргетированный маркетинг, а с другой — более точно оценивать риски наступления страховых случаев, проводить более качественный скоринг, создавать гибкие страховые тарифы и персональные предложения.

Некоторые отечественные страховщики используют в своей деятельности телематические устройства. Это касается, например, договоров автострахования, страхования лиц, выезжающих за рубеж, добровольного медицинского страхования. По оценкам агентства «Эксперт РА», около 17 % страховых компаний применяют телематические устройства в страховании автомобиля для определения характера вождения водителя. Использование телематики помогает собирать данные о стиле управления автомобилем и частоте его использования, что позволяет разработать индивидуальные страховые тарифы и снизить размер страховых взносов для аккуратных водителей. Кроме того, применение телематических устройств снижает риски угона и мошенничества. Однако доля таких договоров составляет в стране лишь 1–3 % от общего количества договоров страхования автокаско⁷. В то же время в некоторых странах применение телематических устройств является одним из пунктов правительственных программ по снижению числа ДТП и пострадавших в них. Например, в США, Бразилии, Италии они устанавливаются на все новые автомобили.

Закон от 29.07.2017 № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам применения информационных технологий в сфере охраны здоровья» и приказ Министерства здравоохранения РФ от 30.11.2017 № 965н «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением

⁷ Электронные технологии в страховании: курс на электронизацию.

телемедицинских технологий» предоставляют возможность оказывать медицинскую помощь с использованием телемедицинских технологий и регламентируют ее порядок. Это в свою очередь позволяет применять телематические устройства в медицинском страховании. Их использование должно способствовать повышению эффективности андеррайтинга, улучшить качество медицинских услуг, предоставляемых застрахованным лицам, снизить расходы страхователей на страхование, даст возможность страховщикам сформировать более сбалансированные страховые портфели [Болдырев Б. М., 2017, с. 41].

Еще одно перспективное направление — использование спутниковых навигационных систем для создания новых типов страховых услуг, например в области транспортного страхования. Это, в частности, позволит, с одной стороны, совершенствовать методы андеррайтинга и устанавливать размеры страховых премий в объеме, более адекватно учитывающем степень страхового риска, а с другой — повышать качество процедур, связанных с ликвидацией последствий страховых случаев. Серьезные преобразования страхового рынка влечет применение технологий блокчейн [Адамчук Н. Г., 2018, с. 14]. Они, в частности, позволяют минимизировать человеческий фактор, обеспечив безопасный способ отслеживания транзакций и хранения информации. Возможность обрабатывать и анализировать большие массивы данных дает возможность страховщикам более глубоко и точно определять поведение потребителей, предлагать клиентам новые и персонализированные страховые услуги. Использование технологий блокчейн также упрощает и ускоряет взаимоотношения с клиентами при наступлении страховых случаев, обеспечивая более быстрые и точные способы оценки их последствий благодаря использованию мобильных устройств [Ли В. А., Воронина С. С., 2019].

Важным направлением является также расширение использования современных технологий для управления страховыми рисками — например, ориентация используемого страховщиками программно-аналитического комплекса на решение задач оценки и прогнозирования в рамках мониторинга страховых рисков на всех этапах работы с ними. При этом данный комплекс должен быть тесно интегрирован в информационно-аналитическое обеспечение и существующие информационные системы страховой компании. Возможными элементами такой системы, предназначенной для управления страховыми рисками, могут стать:

- единая информационная среда, охватывающая участников процесса страхования;
- многоуровневая система автоматизированных комплексов для обработки больших массивов информации, обращающихся на страховом рынке;
- экспертная обучающаяся система.

На мировом рынке страхования активно развиваются цифровые технологии, получившие название Insurtech-стартапы⁸. При этом они получают значительную инвестиционную поддержку во многих странах. Так, исследование страхового брокера Willis Towers Watson показало, что объем инвестиций в Insurtech-стартапы в мире за период с 2013 г. по первое полугодие 2018 г. составил 9,3 млрд долл. (по страхованию жизни — 5,1 млрд долл., по иным видам страхования — 4,2 млрд долл.). При этом 58 % таких вложений приходится на США, 7 % — на Великобританию, по 5 % — на Германию и КНР, 4 % — на Индию, 3 % — на Францию. В то же время, по оценке аналитиков КПМГ, на текущий момент рынок Insurtech-стартапов в России находится в зачаточном состоянии по сравнению с международными рынками⁹. Для ускоренного развития Insurtech-стартапов

⁸ Под данным термином понимаются венчурные компании, занимающиеся разработкой применения технологических инноваций для повышения эффективности страховых операций, конкурентоспособности предлагаемых страховых услуг.

⁹ Стратегия развития страховой отрасли в РФ на 2019–2021 гг.

в России требуется инвестиционная составляющая, повышение доверия граждан к страхованию, а также принятие мер по противодействию злоупотреблениям со стороны недобросовестных клиентов.

УСТРАНЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫХ И ИНФРАСТРУКТУРНЫХ ПРЕПЯТСТВИЙ ДЛЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Таким образом, очевидно, что возможности применения информационных технологий в страховании, безусловно, реализованы в нашей стране далеко не в полной мере. В значительной мере указанная проблема должна решаться самими страховщиками путем внедрения в своих компаниях соответствующих технологий [Мальковская М., 2019, с. 94]. В то же время сдерживающее влияние на более широкое распространение современных информационных технологий в страховой деятельности оказывает ряд законодательных и инфраструктурных препятствий.

Прежде всего важной задачей является повышение уровня информационного обеспечения страхового рынка. Для этого целесообразно было бы обеспечить:

- более тесное сотрудничество между участниками страхового рынка в целях интеграции имеющихся у них информационных ресурсов в систему информационного обеспечения всего страхового рынка;
- взаимодействие между информационными ресурсами страховщиков и органов государственной власти и управления;
- подключение государственных баз данных к базам данных субъектов страховой деятельности в целях получения возможности обмениваться необходимой информацией в режиме реального времени.

Одна из проблем в этой области связана с необходимостью получения страховыми компаниями информации, которая нужна для проведения актуарных расчетов и формирования актуального состава страховых рисков и страхового покрытия. Ее сбор отдельным страховщиком нередко бывает сопряжен с крупными издержками, а порою вообще оказывается невозможен. В ряде стран (например, в Южной Корее, в Китае) эта задача решается в рамках национальных проектов. В частности, в Южной Корее Национальное информационное агентство (NIA) запустило специальный «Центр развития больших данных», где в рамках института государственно-частного партнерства реализуются проекты по сбору данных из разных источников, созданию эффективного механизма их обработки и использования полученных результатов¹⁰.

Способом решения вышеназванной проблемы в нашей стране видится создание единой государственной модульной методологической и информационной платформы (либо модернизация какой-либо из имеющихся платформ, например сервиса «Госуслуги») для обеспечения обмена статистической информацией между страховщиками, федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления. Ее наличие позволит существенно повысить скорость и эффективность обмена информацией. Отметим, что в России уже существует определенный опыт реализации подобного проекта — разработка Всероссийским союзом страховщиков Национального риск-офиса.

Важным представляется также совершенствование нормативно-правовой базы, обеспечивающей и регламентирующей доступ страховщиков к информационным ресурсам федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

¹⁰ Будущее страхового рынка: российская карта рисков / Эксперт РА, 2017. URL: https://raexpert.ru/researches/insurance/bsr_2017.

В частности, одной из причин, мешающих страховщикам в полной мере осуществлять цифровизацию урегулирования убытков, является недостаточная степень интеграции баз данных страховых компаний и органов власти, которые эмитируют документы, подтверждающие факт и обстоятельства наступления страховых случаев. Это связано с тем, что автоматизация процессов подтверждения права страхователя на получение страховой выплаты требует автоматизации обработки запросов, направляемых страховщиком владельцам информации об обстоятельствах наступления страхового случая, о правах страхователя на застрахованное имущество, о проведении проверки или возбуждении уголовного дела по факту наступления страхового случая и т. п. Однако получение страховой организацией соответствующих сведений сопряжено с проблемами, обусловленными статусом страховщика (он не является стороной правоотношений, возникающих по поводу причинения вреда страхователю), вопросами защиты персональных данных и коммерческой тайны, а также инфраструктурными ограничениями в возможностях передачи органами власти ответов на запросы по цифровым каналам связи.

Поэтому целесообразным видится обеспечение предоставления страховщикам доступа к материалам компетентных органов (в частности, структур МВД и МЧС), информирующим о страховом случае, снятие имеющихся ограничений на осуществление автоматической проверки сведений по базам данных федеральных органов исполнительной власти.

Продвижение в данной области ограничивают также сложности в обеспечении доступа страховщиков к сведениям о состоянии здоровья застрахованных лиц на основании направляемых запросов. В то же время ст. 91 и 91.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ предусматривают создание, развитие и эксплуатацию единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения. Поэтому обеспечение тесного взаимодействия участников страхового рынка с данной системой может существенно расширить возможности получения страховщиками достоверной информации, необходимой для осуществления операций по видам личного страхования. Решению указанной задачи может способствовать нормативное закрепление прав страховых организаций на получение сведений о застрахованных лицах из медицинских учреждений.

Требуется также внесение ряда изменений в законодательство, позволяющих расширить возможности для взаимодействия между страховщиками и страхователями с использованием Интернета. Целью при этом должно быть создание условий для перехода на электронный документооборот в отношении необходимых операций, осуществляемых в течение всего цикла действия договора страхования.

В частности, важно снять ограничения на виды страховой деятельности, заключение договоров по которым возможно в виде составления электронных документов. В соответствии с п. 4 ст. 32.9 Закона РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в РФ» к видам страхования, договоры по которым в таком порядке заключаться не могут, относятся страхование имущества юридических лиц, страхование грузов, сельскохозяйственное страхование, страхование предпринимательских рисков, ряд видов страхования гражданской ответственности. Кроме того, такой способ запрещено использовать в случаях, когда договор или правила страхования предусматривают необходимость проведения осмотра подлежащего страхованию имущества или обследования страхуемого лица.

Целесообразно было бы принять меры для более широкого использования электронных страховых полисов и электронной подписи, а также установить стандартный протокол информационного обмена для процессов и операций, связанных с продажами страховых услуг, пролонгациями договоров страхования, урегулированием последствий страховых случаев. Например, в настоящее время отсутствует возможность заключения договоров

страхования в форме электронного полиса с юридическими лицами в порядке, аналогичном их заключению с физическими лицами. Это вызвано тем, что заключение таких договоров возможно лишь с использованием электронной цифровой подписи, но для этого сторонам необходимо заключить соглашение о признании юридической силы такой подписи. Однако наличие дополнительных требований в области программного обеспечения, которое должно использоваться и страхователем, и страховщиком, а также необходимость заключения дополнительных соглашений о признании электронной подписи затрудняют продажи страховых продуктов юридическим лицам в электронном виде.

Из-за существующих ограничений интернет-продажи многих видов страхования происходят в основном в форме интернет-коммуникаций, которые ограничиваются использованием страхователем сайта страховщика лишь для изучения базовой информации о страховых продуктах и правил соответствующего вида, а также заполнением онлайн-формы, пересылаемой в страховую компанию. Дальнейшее же взаимодействие по поводу заключения договора страхования происходит офлайн.

Требуется также изменение предусмотренного законодательством подхода, связанного с возможностью заключения договоров обязательного страхования в виде электронного документа. В настоящее время такая возможность предусматривается только в случаях, прямо указанных в соответствующих законах об отдельных видах обязательного страхования. Более правильным был бы по умолчанию разрешительный подход — предоставление права использовать такой способ заключения договоров на условиях, применяемых в настоящее время в добровольном страховании, с сохранением возможности установления федеральными законами о конкретных видах обязательного страхования либо запрета, либо особенностей заключения договоров в подобной форме.

Одновременно для защиты от мошенничества и злоупотреблений в сфере интернет-продаж должны приниматься меры, направленные на предотвращение недобросовестных практик. В частности, важно разработать и утвердить специальные процедуры реализации страховых услуг через Интернет по отдельным видам страховой деятельности.

Для расширения возможностей страховщиков в области цифровизации процессов урегулирования убытков целесообразно внести изменения в налоговое законодательство, позволяющие относить суммы страховых выплат к расходам страховых организаций на основании документов, подтверждающих факт, причины наступления страховых случаев и размеры причиненного ими ущерба, полученных по электронным каналам.

В то же время расширение использования современных информационных технологий на страховом рынке приводит к возникновению новых проблем. Одна из них связана с возможностью выхода на страховой рынок крупных маркетплейсов (Amazon, Facebook, Google, Alibaba и т. п.). Это вызывает вполне обоснованные опасения, связанные с тем, что страховым компаниям в ближайшем будущем придется конкурировать с ними. При этом важно учитывать, что задачей маркетплейсов, как правило, является не разъяснение потребителям особенностей реализуемых услуг, а обеспечение скорости их приобретения и соответствующей цены, что содержит серьезные риски в случаях, когда реализуются страховые и другие финансовые услуги.

Для решения данной проблемы важно законодательно закрепить обязанность маркетплейсов и агрегаторов разрабатывать правила допуска финансовых организаций к реализации страховых услуг на соответствующих площадках и согласовывать их с Федеральной антимонопольной службой. Кроме того, требуется внесение изменений в базовые стандарты оказания страховых услуг, в них к маркетплейсам и агрегаторам должны предъявляться требования доводить до потребителей всю ту информацию, которую обязаны сообщать клиентам страховые агенты и брокеры, а также обеспечить техническую невозможность заключения договоров страхования до ознакомления страхователей с этой информацией [Шайкин А. М. и др., 2019, с. 81].

ВЫВОДЫ

Развитие страхового рынка в России все больше зависит от внедрения новых информационных технологий. Их использование в страховой деятельности дает возможность увеличить объем страховых операций, повысить качество страховых услуг, снизить издержки и в конечном счете повысить эффективность страхования как метода управления рисками.

В то же время возможности, которые предоставляют цифровые технологии, реализованы в страховой сфере далеко не в полной мере. Этому препятствуют как объективные, так и субъективные обстоятельства. К ним можно отнести, с одной стороны, материальные и финансовые возможности страховых организаций, а с другой — ряд законодательных и инфраструктурных ограничений, существующих в России в настоящее время.

В частности, важной задачей является повышение уровня информационного обеспечения страхового рынка. Для этого целесообразно интегрировать имеющиеся у участников страхового рынка информационные ресурсы в единую систему; обеспечить взаимодействие между информационными ресурсами страховщиков и органов государственной власти и управления; подключить государственные базы данных к базам данных субъектов страховой деятельности.

Следовало бы также принять меры, дающие возможность более широко использовать электронные страховые полисы и электронные подписи, а также установить стандартный протокол информационного обмена для процессов и операций, связанных с продажами страховых услуг, пролонгациями договоров страхования, урегулированием последствий страховых случаев.

Для расширения возможностей страховщиков в области цифровизации процессов урегулирования убытков важным представляется внесение изменений в налоговое законодательство, позволяющих относить суммы страховых выплат к расходам страховых организаций на основании документов, подтверждающих факт и причины наступления страховых случаев, а также размеры причиненного ими ущерба, которые получены по телекоммуникационным каналам связи.

Список источников

- Адамчук Н. Г. Знакомьтесь, блокчейн — хит инновационного развития страхования // *Страховое дело*. 2018. № 1. С. 14–17.
- Бодырев Б. М. Телемедицина в страховании // *Страховое дело*. 2017. № 6. С. 35–45.
- Брызгалов Д. В. Страхование через интернет: собственные и партнерские продажи, показатели, перспективы развития // *Корпоративная экономика*. 2016. № 2. С. 39–46.
- Козлова О. Н., Котова О. Н., Павловская Е. В. Использование новых каналов сбыта для повышения эффективности работы страховых компаний // *Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 3: Экономика. Экология*. 2017. Т. 19. № 2. С. 108–116. URL: <https://doi.org/10.15688/jvolsu3.2017.2.11>.
- Котловский И. Б., Сириченко Н. В. Инновационные информационные технологии для страховой отрасли // *Финансы*. 2017. № 9. С. 38–44.
- Ли В. А., Воронина С. С. Блокчейн в страховании — шанс для развития предпринимательства // *Страховое дело*. 2019. № 11. С. 39–41.
- Мальковская М. Период трансформации: с чем сталкиваются страховщики в эпоху цифровизации // *Современные страховые технологии*. 2019. № 4. С. 94–95.
- Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков, 2018 год. М.: Банк России, 2019. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/71180/review_insure_18Q4.pdf.
- Пичков О. Б., Уланов А. А. Перспективы и возможности цифровой экономики на современном этапе развития // *Страховое дело*. 2017. № 10. С. 12–16.
- Турдумамбетов Б. К. Современные технологии — драйверы страхового рынка // *Страховое дело*. 2017. № 7. С. 10–13.
- Цыганов А. А., Брызгалов Д. В. Цифровизация страхового рынка: задачи, проблемы и перспективы // *Экономика. Налоги. Право*. 2018. № 2. С. 111–120. URL: <https://doi.org/10.26794/1999-849X-2018-11-2-111-120>.

Якушин А. Б. Страховая телематика и ее роль в развитии рынка добровольного страхования Российской Федерации // Страхование. 2016. № 5. С. 25–29.

Claims in the digital age: How insurers can get started / Digital insurance in 2018: Driving real impact with digital and analytics. McKinsey, 2018.

Поступила в редакцию 16 декабря 2019 г.
Принята к публикации 10 февраля 2020 г.

References

Adamchuk N.G. (2018). Meet the Blockchain – a Hit of Innovative Development of Insurance. *Strakhovoe delo – Insurance Business*, no. 1, pp. 14–17 (In Russ.).

Bank of Russia (2019). Review of the Key Performance Indicators of Insurers in 2018 (In Russ.). Available at: https://cbr.ru/Content/Document/File/71180/review_insure_18Q4.pdf.

Boldyrev B.M. (2017). Telemedicine in Insurance. *Strakhovoe delo – Insurance business*, no. 6, pp. 35–45 (In Russ.).

Bryzgalov D.V. (2016). Internet Insurance: Website Sales and Partner Sales, Indicators, Development Prospects. *Korporativnaya ekonomika – Corporate Economics*, no. 2, pp. 39–46 (In Russ.).

McKinsey (2018). Claims in the digital age: How insurers can get started. In: Digital insurance in 2018: Driving real impact with digital and analytics.

Kotlobovsky I.B., Sirichenko N.V. (2017). Innovative Information Technologies for the Insurance Industry. *Finance*, no. 9, pp. 38–44 (In Russ.).

Kozlova O.N., Kotova O.N., Pavlovskaya E.V. (2017). The Use of New Distribution Channels to Increase the Efficiency of Insurance Companies. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Ekonomika – Journal of Volgograd State University. Economics*, vol. 19, no. 2, pp. 108–116 (In Russ.). Available at: <https://doi.org/10.15688/jvolsu3.2017.2.11>.

Li V.A., Voronina S.S. (2019). Blockchain in Insurance – a Chance for Business Development. *Strakhovoe delo – Insurance Business*, no. 11, pp. 39–41 (In Russ.).

Mal'kovskaya M. (2019). The Period of Transformation: Challenges of Insurers in the Era of Digitalization. *Sovremennye strakhovye tekhnologii – Modern Insurance Technologies*, no. 4, pp. 94–95 (In Russ.).

Pichkov O.B., Ulanov A.A. (2017). Digital Economy Opportunities on the Modern Stage of Development. *Strakhovoe delo – Insurance Business*, no. 10, pp. 12–16 (In Russ.).

Tsyganov A.A., Bryzgalov D.V. (2018). Digitalization of the Insurance Market: Tasks, Problems and Prospects. *Ekonomika. Nalogi. Pravo – Economics. Taxes. Law*, no. 2, pp. 111–120 (In Russ.). Available at: <https://doi.org/10.26794/1999-849X-2018-11-2-111-120>.

Turdumambetov B.K. (2017). Modern Technologies are the Drivers of Insurance Market. *Strakhovoe delo – Insurance Business*, no. 7, pp. 10–13 (In Russ.).

Yakushin A.B. (2016). In Insurance Telematics and Its Role in the Development of Voluntary Insurance in the Russian Federation. *Strakhovoe delo – Insurance Business*, no. 5, pp. 25–29 (In Russ.).

Received 16.12.2019

Accepted for publication 10.02.2020