

Электронное взаимодействие на финансовом рынке: преодоление барьеров
Материал для обсуждения

Анализ компании ВТБ Страхование
6 февраля 2014 г.

Барьеры на пути развития электронного взаимодействия в страховом секторе

	При взаимодействии «участник рынка – клиенты физические и юридические лица (включая нерезидентов)»	При взаимодействии «участник рынка – участник рынка»	При взаимодействии «участник рынка – регулятор»	При разрешении споров в суде, а также иные процессуальные случаи	При взаимодействии «участник рынка – иные органы власти» (справочно)
Ментальные барьеры	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недоверие к электронным формам документов у большинства граждан. 2. Бухгалтеры, финансисты, аудиторы привыкли работать с бумагой с подписью, зависимость от законодательства. 3. Ментальный барьер агента – он боится, что станет ненужным. 4. Барьер со стороны Юр лица в сторону СК, необходима бумага или подпись ЭЦП. Полис надо хранить в ЭАСД. 5. Отсутствие практики реальной и привычки. Есть ли опыт передачи налоговой информации, подписанной только электронными подписями? Есть ли прецедент? 	<ul style="list-style-type: none"> • Опасение потери клиентской базы <p>Контрагенты – ЛПУ, ФОМС, СТОА, ассистансы и т.д. Взаимодействие СК – СК практически отсутствует</p>	<p>Нет барьеров. Взаимодействие с РСА полностью оцифровано</p> <p>Взаимодействие с НССО полностью оцифровано</p> <p>Взаимодействие с РСА-Клиринг полностью оцифровано</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недоверие к электронным документам (полисы, заявления, фотографии, видеозаписи, данные «черных ящиков» и т.д.) у судей. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Аудиторы, налоговая, ЦБ – пока все требуют бумажные документы – так привыкли, так сложились процессы.

	При взаимодействии «участник рынка – клиенты физические и юридические лица (включая нерезидентов)»	При взаимодействии «участник рынка – участник рынка»	При взаимодействии «участник рынка – регулятор»	При разрешении споров в суде, а также иные процессуальные случаи	При взаимодействии «участник рынка – иные органы власти» (справочно)
Юридические барьеры	<ol style="list-style-type: none"> Отсутствие четкого законодательства об электронных полисах. Правоприменительная практика к полисам страхования как к другим потребительским товарам на основе Закона о правах потребителя – реальный барьер. Почему человек может ходить сразу в суд? Это надо отменять. Нет признания показаний «черных ящиков» – это реальная помощь в судах при разборах Долговременное хранение электронных документов. Централизованное хранилище электронных документов. <p>ВАЖНО! При принятии закона об ЭП не построить новых барьеров (например, обязательная квЭЦП клиента).</p>	<ol style="list-style-type: none"> Необходимость обмена бумажными документами для целей БУ, НУ, Отсутствует четкое разграничение ответственности по 152 ФЗ. 	<ul style="list-style-type: none"> Необходимость предоставления бумажной отчетности (нужно уточнить – какую сейчас отчетность и в какой форме сдают СК в ЦБ). <p>ВАЖНО! Не строить новых барьеров (например, закрытие опердня для СК).</p>	<ol style="list-style-type: none"> Отсутствие законодательной базы для использования электронных документов (полисы, заявления, фотографии, видеозаписи, данные «черных ящиков» и т.д.) как доказательств в суде. 	<ol style="list-style-type: none"> Необходимость получения бумажных справок из ГИБДД, МВД и т.п.
Технологические барьеры	<ol style="list-style-type: none"> Отсутствие интернета, слабые каналы связи. Отсутствие ID клиента. СНИЛС? Потребуется использовать алгоритмы хеширования. Нет стандартов. Отсутствие унифицированного подхода к адресу клиента. Отсутствие технологических стандартов для проверки клиентских данных. Рост стоимости SMS рассылки как барьер для информирования клиента. 	<ol style="list-style-type: none"> Отсутствие стандартов взаимодействия с ЛПУ, ФОМС, СТОА, ассистансами и т.д. Отсутствие механизма для создания аналога БКИ для СК. 	<ol style="list-style-type: none"> Нет ID объекта оплаты (привязка и разноска платежей) Отсутствует стандартный формат счета и расшифровка платежей по картам (масса разных форматов в разных банках) Стандарты банковских платежей по картами банк страховая система. Стандартизация информации при платежных операциях. 	<ol style="list-style-type: none"> Отсутствие механизмов верификации для ряда документов (фотографии, данные «черных ящиков» и т.д.) 	<ol style="list-style-type: none"> Отсутствие необходимой инфраструктуры (беспроводной интернет, планшеты) у сотрудников ГИБДД не позволяет отказаться от бумажных бланков ОСАГО.
Киберпреступность	<ol style="list-style-type: none"> Поддельные сайты (клиент купил, заплатил, а страховки нет, так как сайт поддельный) Продажа от имени СК полисов малой частотности, можно и не узнать, что был элемент киберпреступности. Поддельный сайт со страховкой от мошенников. Наш полис можно продать, а риск вскроется только при урегулировании. 		Нет		

	При взаимодействии «участник рынка – клиенты физические и юридические лица (включая нерезидентов)»	При взаимодействии «участник рынка – участник рынка»	При взаимодействии «участник рынка – регулятор»	При разрешении споров в суде, а также иные процессуальные случаи	При взаимодействии «участник рынка – иные органы власти» (справочно)
Мошенничество	<ul style="list-style-type: none"> • Необязательность квЭЦП упростит бизнес, но вместе с тем упростит и мошенничество. • Нет возможности проверить первичные документы, возможна подделка паспорт, права, и пр. Левые документы. Которые подменяют настоящие. • Есть продукты осмотровые, которые пока нет возможности продавать без получения первички. 	<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие законодательного аналога БКИ для СК. • Недобросовестные участники рынка (агенты, брокеры, СТОА и т.д.). 	Нет	<ul style="list-style-type: none"> • См. выше ментальные, юридические и технологические барьеры. <p>ВАЖНО! Для СК это очень актуально именно в плане борьбы с мошенничеством</p>	