

Рассмотрим три основных аспекта устойчивого развития российского рынка страхования

Аспект первый — онлайн коммуникации

Коммуникации в бизнесе переходят в онлайн, перестают быть привязанными к офису, причем речь идет о широком понимании этого слова, то есть абсолютно все коммуникации, в том числе и продажи.

Даже, не смотря на то, что регулятор, реагируя на многочисленные жалобы клиентов, ужесточает требования к процедурам продаж «сложных» финансовых продуктов, в том числе страховых, продажи неизбежно будут уходить в онлайн.

Это связано не только с пандемией. Перейти в онлайн финансовый сектор мог еще несколько лет назад, поскольку ничего технологически сложного в этом нет. Эта трансформация произошла бы в любом случае с приходом нового поколения менеджеров, пандемия просто ускорила этот процесс.

Уже теперь крупнейшие финансовые и интернет организации планируют развивать собственные экосистемы и строить маркетплейсы. Этот процесс будет затягивать все больше людей и страховщикам надо обратить на это особое внимание.

Важно, что при этом продукты будут менять свою форму, поскольку условия продаж в экосистемах и маркетплейсах требуют новых подходов к их формату.

Что касается страхового продукта, то это продукт редкого контакта, в отличие от банковских услуг, поскольку клиент не совершает каждый день страховые действия. И на данный момент страхование проигрывает банкам битву за нишу в экосистемах.

Страховщикам необходимо понимать, что в экосистеме надо занимать активную жизненную позицию, тем более, что потенциал здесь огромный, например, рост доли удаленных продаж возможен при поддержке «автоматизированных» консультантов.

Постановка продукта «на полку» в экосистеме потребует высокого уровня стандартизации и технологичности продукта, что неизбежно приведет к созданию новых типов страховых продуктов.

Опыт Российской национальной перестраховочной компании (РНПК):

Переход на удаленную систему работы. Поскольку РНПК изначально строилась без технологической привязки к офису с режимом работы как офисно, так и удаленно, то не было никаких проблем с переходом на «удаленку» в начале пандемии.

Переход на электронный документооборот со страховыми компаниями и контрагентами по хозяйственной деятельности.

Аспект второй — усиление тенденции цифровизации бизнеса

Эта тенденция требует совместных усилий участников рынка по работе с большими данными и по внедрению искусственного интеллекта.

Главные вызовы здесь — это учет и отчетность. Регулятор постоянно совершенствует требования к учету, отчетности и нормативам страховых организаций. Недавно отрасль перешла на отчетность в формате XBRL, в ближайшие 2 года необходимо реализовать требования положения 710-П и стандарта МСФО 17. Это означает, что необходимы

существенные инвестиции в системы учета, а также в специалистов по данным системам. Такая необходимость сохранится, как минимум, на несколько лет.

В ближайшее время будет создана единая национальная база договоров страхования по некоторым продуктам и количество типов продуктов для такого учета будет только расти.

Потребуются значительные усилия по стандартизации форм и процедур администрирования договоров, в первую очередь, по розничным продуктам.

Опыт РНПК:

Создание в департаменте информационных технологий подразделения по отчетности.

Создание службы аналитиков в финансовом департаменте.

Приобретение коробочного программного обеспечения по подготовке отчетности в Банк РФ и аутсорсинг его развития и поддержки.

Активное участие в стандартизации нового продукта страхования жилья граждан от чрезвычайных ситуаций на площадке ВСС.

Аспект третий — внедрение стандартов ESG

Внедрение данных стандартов может быть успешным только при их адаптации к российским реалиям и при последовательном и постепенном подходе.

В первую очередь, ESG — это не про нулевой углеродный выброс, а про корпоративное управление. Оно лежит основе пирамиды устойчивого развития компании, на которое опираются и социальная политика, и политика отношения к окружающей среде.

Корпоративное управление показывает, как компания встраивается в социум и выстраивает отношения с акционерами и с обществом в целом. Повышение качества корпоративного управления подразумевает повышенные требования к внутреннему контролю и риск-менеджменту.

Принцип сохранения окружающей среды предусматривает внедрение методик оценки катастрофических рисков, а также рисков по переходу к низкоуглеродной экономике, включая разработку и внедрение новых страховых продуктов.

Опыт РНПК:

Введение независимых директоров в Наблюдательный совет. Активная работа комитетов Наблюдательного совета.

Осуществление внутреннего контроля и риск-менеджмента под постоянным контролем Наблюдательного совета.

Создание и постоянное совершенствование системы расчета различных видов кумуляций.

Разработка отечественных моделей катастрофических событий и расчет катастрофических кумуляций.

Александр Щеглов, Заместитель председателя правления РНПК

на Конференции «Российский страховой рынок России : вопреки пандемии»

9 июня 2021 г.

Википедия страхования