



# Электронный полис

Формирование новых подходов к процессам  
предоставления страховых услуг

[tinkoffinsurance.ru](http://tinkoffinsurance.ru)

# Электронное страхование в России



- **Страхование опасных производственных объектов** (ФЗ от 27.07.2010 № 225-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте") с 2012 года.
- Договор публичный
- Страхователь - юридическое лицо, являющееся владельцем ОПО
- Законом предусмотрена возможность вступления договора страхования ОПО в силу со дня уплаты страховой премии или первого страхового взноса
- При этом БСО рассматривается как подтверждение факта заключения договора страхования. Факт заключения (оформление полиса на БСО) и вступления в силу (оплата договора) четко дифференцированы. Приоритет – оплата.
- **Страхование перевозчиков** (ФЗ от 14.06.2012 N 67-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном") с 2013 года
- Договор публичный
- Страхователь – юридическое лицо - перевозчик
- Императивно: договор вступает в силу со дня исполнения страхователем обязанности по уплате страховой премии или первого страхового взноса.
- Весь процесс страхования в электронном виде
- Полностью сквозной процесс оформления полиса. Приоритет – оплата.
- **ОСАГО** (ФЗ от 25.04.2002 N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств») с 2015 года
- Договор публичный
  - Вариативность процесса заключения договора ОСАГО: БСО (действует практика заключения начала 2000-х годов) и электронный полис (современный полностью электронный сквозной процесс)
  - Не определен однозначно момент заключения договора: момент оплаты премии или момент подписи на бланке
  - При этом и БСО, и электронный страховой полис - это документ, удостоверяющий осуществление обязательного страхования

**ВЫВОД:** в части вступления договора страхования в силу ОСАГО выбивается из общей тенденции. Нужна унификация

# Опыт других индустрий



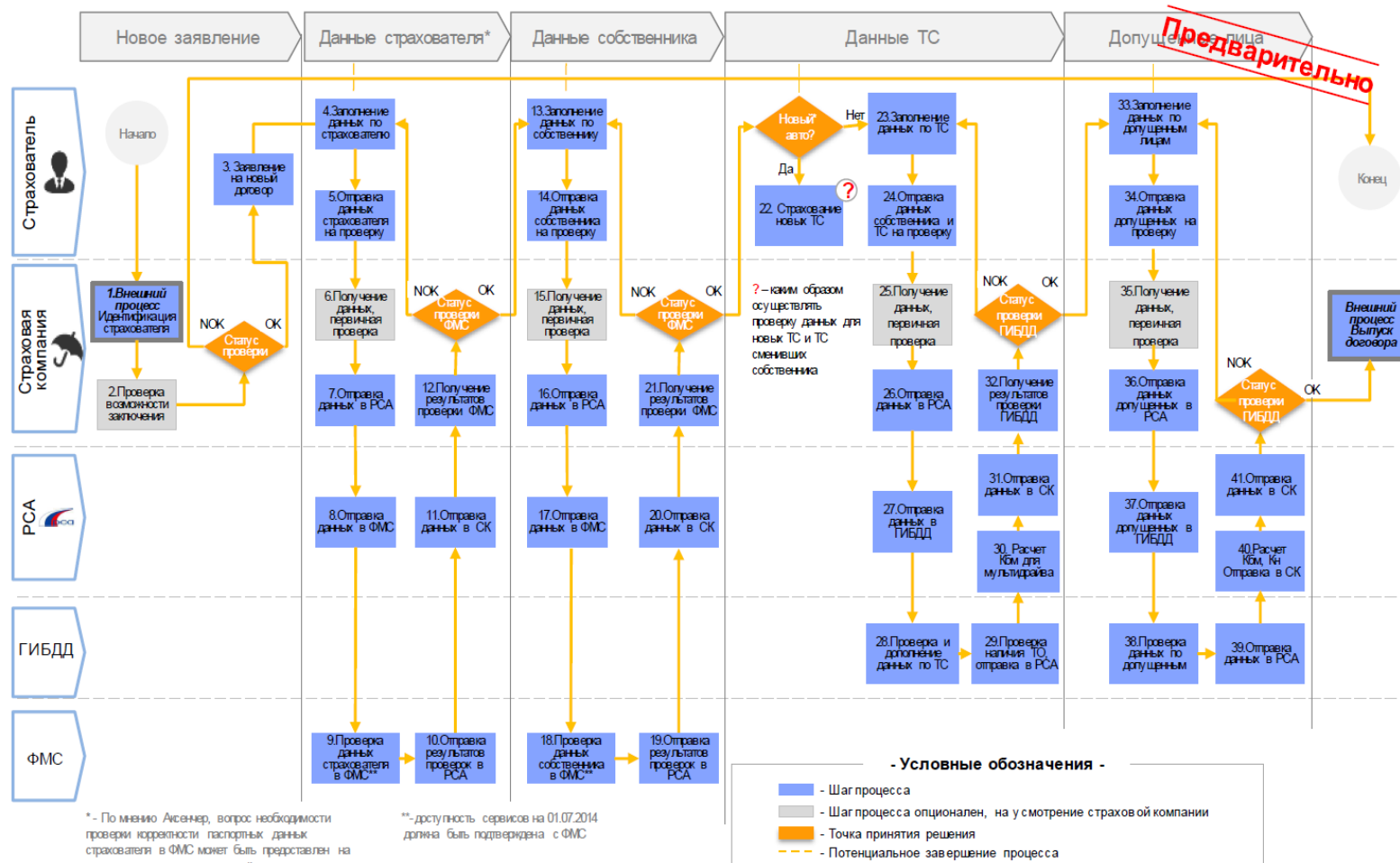
- Электронный авиабилет (E-eligible)
  - Впервые внедрен в США в 1996 году
  - Стандарты IATA утверждены в 2004 году
  - С 2008 года все крупнейшие авиакомпании полностью перешли на продажу билетов из системы
  - Авиаиндустрией создана вся инфраструктура от момента бронирования до посадки в самолет, вы можете проверить свой билет на множестве публичных ресурсов
  - Решены вопросы обработки исключительных ситуаций, когда процесс отклоняется от типового
  - Разработаны детальные технические стандарты, которые значительно снизили операционные расходы и сделали процесс удобным для клиента
  - Процесс последовательно заменил продажу билетов на бланках строгой отчетности (BSP IATA), который существовал в авиационной индустрии с 1971 года
  - Моментом заключения договора на перевозку пассажира фактически является момент оплаты им электронного билета на сайте авиакомпании или туроператора

# Процесс заполнения заявления и проверка данных



Процесс заполнения заявления и проверка данных

## Заявление и проверка данных (1 из 5)



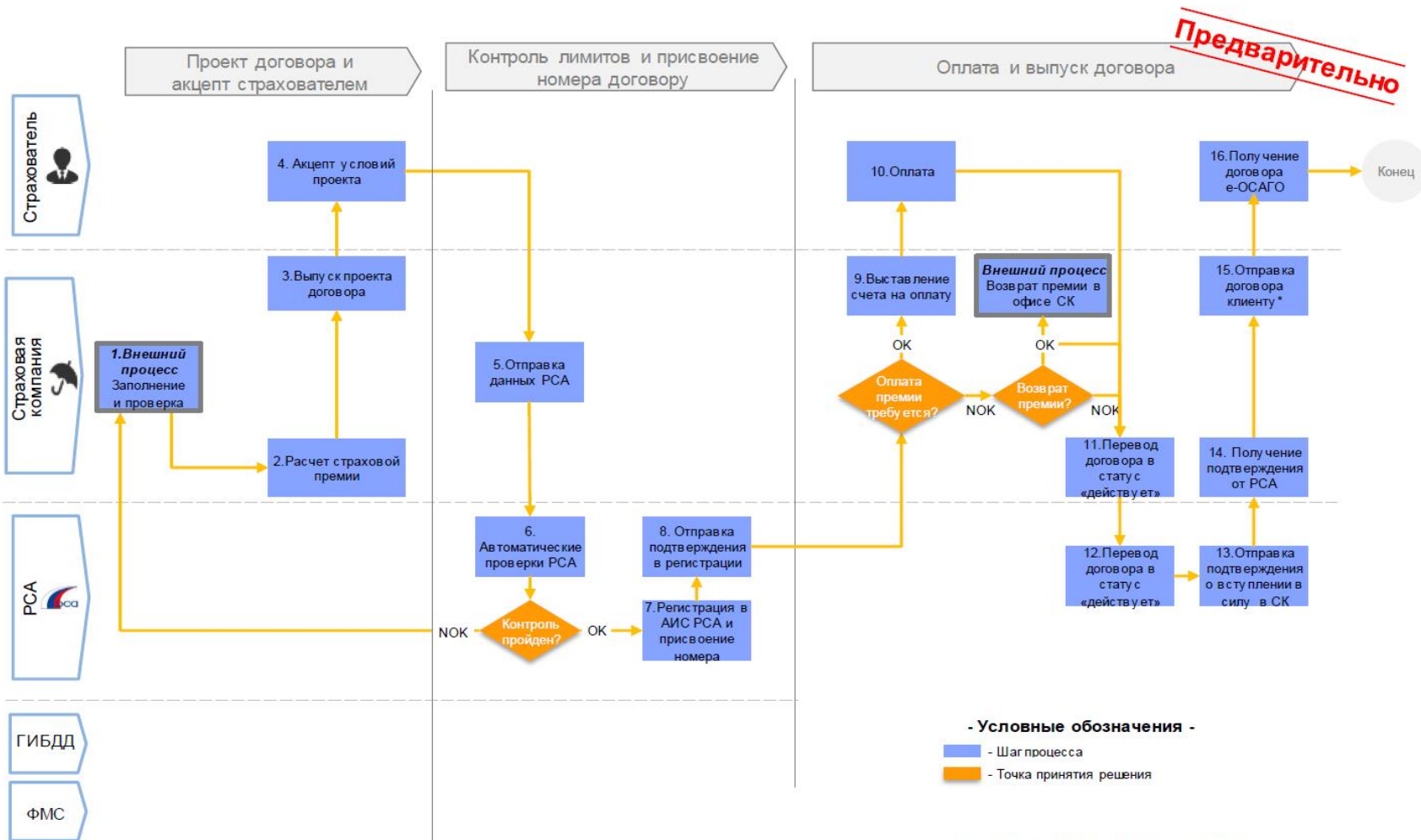


# Процесс выпуска полиса



Процесс выпуска полиса

## Выпуск договора \ дополнительного соглашения (1 из 6)





- Весь документооборот между страхователем, страховой компанией, РСА и госорганами происходит в электронном виде
- Процессы проверки документов асинхронные, что позволяет сделать user experience клиента максимально комфортным
- **Ключевой элемент процесса – оплата клиентом договора на сайте страховщика - является фактом заключения договора**
- Процесс взаимодействия понятен и удобен клиенту, он во многом повторяет уже привычный ему процесс покупки услуг в интернете, например, авиабилета
- В связи с техническими ограничениями до 1 октября 2015 года оформление Е-ОСАГО возможно только при пролонгации действующих договоров в «своей» страховой компании

# Удобное ОСАГО в Тинькофф Страховании



- Процесс продажи максимально приближен к продаже Е-ОСАГО
- На нашем сайте или в контакт-центре формируется заявление, принимаются электронные копии документов, предусмотренных законодательством, реализуются все необходимые проверки, которые можно сделать без физического присутствия клиента
- На сайте [www.tinkoffinsurance.ru](http://www.tinkoffinsurance.ru) осуществляется безналичная оплата страховой премии до момента передачи полиса клиенту
- Представитель Тинькофф Страхования доставляет полис клиенту – не надо ехать в офис
- Перед вручением клиенту полиса представитель проверяет оригиналы всех документов, необходимых для заключения договора ОСАГО и предоставленных до этого в виде электронных копий. В случае несоответствия сведений полис клиенту не вручается, премия возвращается в полном объеме.
- В Москве введен сервис доставки день-в-день



- Идея простого и понятного процесса заключения договора страхования в электронном виде уже реализована в статье 6.1 Закона РФ от 27.11.1992 N 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» в отношении добровольных видов страхования: *договор добровольного страхования, составленный в виде электронного документа, считается заключенным страхователем на предложенных страховщиком условиях с момента уплаты страхователем страховой премии (страхового взноса)*
- Чтобы привести ОСАГО к более понятным правилам реализации услуги, необходимо определить момент заключения договора как момент уплаты страхователем страховой премии: требуется внесение уточняющей фразы в Закон об ОСАГО и Правила ОСАГО
- Это унифицирует Правила страхования ОСАГО с другими обязательными видами страхования – ОПО и ОСГОП
- После оплаты договора ОСАГО информация должна незамедлительно передаваться в информационные системы РСА и госорганов



# Сравнение процессов заключения ОСАГО



## Е-ОСАГО

Идентификация Страхователя

Заполнение Заявления и  
проверка данных:

Ввод/проверка данных Собственника  
Ввод/проверка данных ТС  
Ввод /проверка данных водителей

Выпуск электронного полиса:

Расчет премии и Проект договора  
Акцепт договора Страхователем  
Контроль РСА

Присвоение уникального номера

**Оплата премии**

Информирование РСА об оплате  
Выпуск договора

Отправка на email и размещение в ЛК

## ОСАГО-ТИНЬКОФФ

Идентификация Страхователя

Заполнение Заявления и  
проверка данных:

Ввод/проверка данных Собственника  
Ввод/проверка данных ТС  
Ввод /проверка данных водителей

Выпуск полиса:

Расчет премии и Проект договора  
Акцепт договора Страхователем  
Контроль РСА  
Выпуск договора

**Оплата премии**

Печать на БСО с уникальным номером  
Доставка полиса Страхователю  
Размещение в ЛК

Информирование РСА о заключении договора



Высочайшее качество  
сервиса



Доступность



Надежность



Технологичность

