



Электронный полис ОСАГО. Клиентский опыт и как его улучшить





Правовые основы Е-ОСАГО

- Гражданский кодекс РФ
- Федеральный Закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». (Далее – ФЗ «об ОСАГО»)
- «Положение о правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (утв. Банком России 19.09.2014 № 431-П). (Далее – Положение ЦБ РФ о правилах ОСАГО)
- Указание Банка России от 14.11.2016 № 4190-У "О требованиях к использованию электронных документов и порядке обмена информацией в электронной форме при осуществлении обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств« (Далее – Указание ЦБ РФ № 4190-У)





Заключение договора Е-ОСАГО



- Заполнение электронного заявления ОСАГО в ЛК на сайте страховой компании
- Внесение данных (паспорт, водительское удостоверение, ПТС, диагностическая карта)
- Проверка заявления в АИС ОСАГО РСА. Загрузка скан копий документов.
- Расчет страховой премии и оплата
- Получение полиса Е-ОСАГО, экземпляр заявления и уведомления, подтверждающее факт заключения договора



Письмо клиенту при заключении договора Е-ОСАГО



Зачем? У меня же есть
полис Е-ОСАГО

Уведомление
о заключении
Е-ОСАГО

Тинькофф
Страхование

СК направляет клиенту в одном письме 6!!!

файлов:

- Заявление о заключении договора
- Уведомление о заключении договора
- Полис
- Правила
- Памятка
- Извещение о ДТП

Клиенты жалуются:

- Слишком много документов – путаница, что есть сам полис Е-ОСАГО
- Перегруженное информацией письмо – не читают в итоге ничего

Все хотят – но мы не можем:

- В письме – только полис + памятка
- В ЛК – все остальные документы



Изменение / расторжение договора Е-ОСАГО



- Можно

Заклучить и изменить договор через ЛК, расторгнуть в письменном виде

Указание ЦБ РФ № 4190-У



- Нельзя

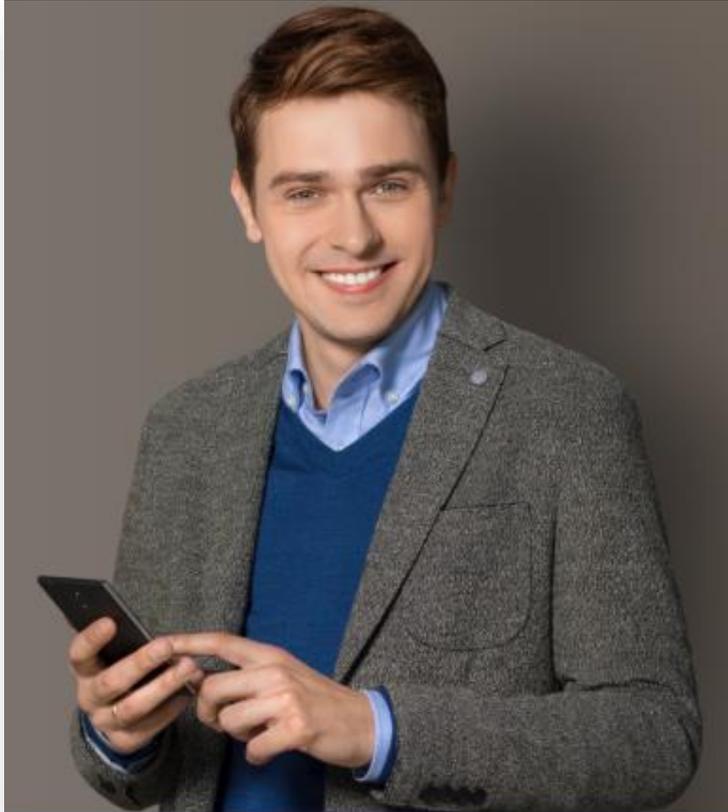
Расторгнуть договор без письменного заявления. Изменить/ расторгнуть договор при устном обращении – нет процедуры аутентификации.

(абз. 4-6 п. 1. 16 Положения ЦБ РФ о правилах ОСАГО)





И опять все хотят, а мы все так же не можем..



Создать альтернативные способы расторжения и изменения договора Е-ОСАГО путем:

- а) заполнения соответствующих полей в ЛК страхователя – не бумага (для расторжения)
- б) устного заявления по телефону с последующим использованием простой электронной подписи –смс коды, пароли и иные средства аутентификации (для изменения, расторжения)





А может быть когда-то сможем...?



По аналогии с банками ввести процедуру дистанционного обслуживания на основе аутентификации:

- проверка подлинности введенного клиентом пароля с паролем, сохраненным в базе данных страховщика, либо пароля, отправленным страховщиком на подтвержденный номер / адрес электронной почты клиента.
- подтверждение подлинности **электронного письма**, полученного от клиента, путём проверки адреса отправителя, сравнения с подтвержденным адресом (как минимум, при заключении договора Е-ОСАГО), осуществления проверочного звонка.



Альфа·Банк



ЛокоБанк



Тинькофф
Банк





Бумаги при УУ: бланк извещения

Требования

- Потерпевший представляет страховщику извещение о ДТП (**бланк извещения**) с заявлением о страховом возмещении или прямом возмещении убытков.
 - Извещение о ДТП может быть передано по факсимильной связи с одновременным направлением его **оригинала** на бумажном носителе в адрес страховщика
- п. 3.8. Положения ЦБ РФ о правилах ОСАГО



Правила
ОСАГО



- У меня одно извещение о ДТП, для себя любимого. Заберите копию!

Минусы для клиента

- Лишение потребителя единственного юридически значимого документа
- Увеличение сроков урегулирования
- Казалось бы Е-ОСАГО не имеет полный цикл электронного сопровождения





Урегулирование страхового случая

Требования

- Потерпевший на момент подачи заявления о страховом возмещении или прямом возмещении убытков прилагает к заявлению:

Копии протокола об административном правонарушении, постановления по делу об административном правонарушении /определения об отказе в возбуждении об административном правонарушении



Правила
ОСАГО



Минусы для клиента

- Увеличение сроков урегулирования
- Лишние коммуникации с органами ГИБДД





Способы облегчить жизнь клиенту

- Использование фотокопий документов при урегулировании

Использование фотокопий заявления об урегулировании страхового случая и извещения о ДТП позволит сократить сроки урегулирования и сделает продукт более удобным для потребителя

- Интеграция баз данных ДТП с базами данных страховых компаний

Получение информации о ДТП в режиме online позволит страховой компании быстро принять решение по заявлению потребителя без лишней волокиты.





Спасибо за внимание

Tinkoffinsurance.ru