Продавать электронное ОСАГО сегодня обязана каждая страховая компания, если она не будет этого делать, то может даже лишиться лицензии.

Все еще непросто представить ситуацию, когда страховой полис на объект недвижимости в 10 000 кв. м. выписывается онлайн. Или когда выплату по пожару на площади несколько тысяч квадратных метров страховая компания осуществляет в цифровом личном кабинете. Или, например, что страхуется онлайн урожай на площади несколько тысяч гектаров или поголовье свиней в несколько тысяч. При заключении такого договора страховой компании, в которую обратился владелец здания или свиней, нужно проверить соответствующие риски – условия содержания предлагаемого на страхование имущества и вероятность возникновения страхового случая.

Очевидно, что и урегулировать убытки дистанционно по таким видам страхования, когда правила страховой компании содержат десятки и даже сотни нюансов и оснований для отказа, тоже вряд ли получится. Страховая компания будет присылать своих экспертов и оценщиков, запрашивать множество документов, чтобы подтвердить право на получение страховой выплаты и размер страховой компенсации.

Но есть массовые виды страхования, по которым осуществляется страхование большого количества однотипных объектов, и выплаты по ним происходят тоже однотипные. Это, к примеру, страхование выезжающих за рубеж (ВЗР). Покупка такой страховки онлайн уже стало правилом, а не редким исключением. В России доля онлайна в ВЗР уже более 90%. С урегулированием убытков онлайн по ВЗР дела обстоят несколько хуже. Но некоторые страховщики уже платят без бумаг по небольшим рискам, таким как задержка рейса, когда легко можно увидеть и проверить наступление страхового случая – задержку рейса или его отмену.

Есть еще один пример страхования, который стремится стать 100% онлайн – как в части покупки полиса, так и урегулирования убытков по нему — ОСАГО. Тут и правила страхования у всех страховых компаний одинаковые, и страхуется ответственность 40 млн автовладельцев каждый год, и выплат осуществляется более 2,5 млн ежегодно. К тому же, 1 января 2017 года вступили в силу поправки в Закон об ОСАГО, которые обязали страховщиков заключать договоры ОСАГО в виде электронного документа с каждым автовладельцем, обратившимся с заявлением о заключении такого договора (электронное ОСАГО или Е-ОСАГО).

Выдача полиса е-ОСАГО проходит в несколько простых и быстрых этапов. Нужно, во-первых, зарегистрироваться на сайте страховой компании или зайти через портал госуслуг/получить доступ в личный кабинет на сайте страховщика. Во-вторых, в личном кабинете нужно заполнить заявление о заключении договора. В-третьих, после проверки указанных в заявлении данных через автоматизированную информационную систему РСА (АИС РСА), пользователю предоставляется онлайн-возможность там же на сайте оплатить полис, после чего он получит страховку.

Так что продавать е-ОСАГО сегодня обязана каждая абсолютно страховая компания, имеющая соответствующую лицензию. Если она не будет этого делать, может даже лишиться лицензии. В целом мы движемся к тому, чтобы электронное ОСАГО можно было купить без каких-либо ограничений и с небольшим количеством действий автовладельца (в тот самый «один клик»).
Да и автовладельцы уже оценили возможность оформить и оплатить полис ОСАГО из дома, заключив уже более 2 млн полисов за первое полугодие 2017 года. Это уже 10% процентов всех продаж ОСАГО, а обязательное требование выдачи е-ОСАГО введено только с начала текущего года. Поэтому доля в 25% е-ОСАГО может быть достигнута уже во втором полугодии, а по результатам 2018 года скорее всего не менее половины всех полисов ОСАГО будут выдаваться в электронном виде.
В то же время, продажа полисов онлайн – это лишь полдела. Получение действительно нового пользовательского опыта (new UX, new user experience) возможно только при полном онлайн цикле взаимодействия – от покупки полиса до осуществления выплат и расторжения полиса и возврата страховой премии. Вот тут-то и должны в ближайшее время сконцентрироваться эксперименты страховых компаний. Тем более, что на российском рынке за последние год-два появился целый ряд классифайдов или агрегаторов авторемонта («Автосервисы» на Авто.ру, CarFix, Remontista) и автоэкспертизы (osago.tech).
С помощью этих платформ автовладельцы могут в пару кликов вызвать независимого эксперта, эвакуатор, позвонить юристу и провести аукцион техцентров. А страховая компания может осуществлять все урегулирование убытков с фокусом на натуральное ОСАГО на независимой платформе, к которой у клиентов больше доверия, а быстрота работы сервиса позволит получить новый приятный пользовательский опыт ее клиентам.
Скорее всего, быстро передать урегулирование независимым экспертам и техцентрам страховые компании не согласятся. Слишком они привыкли за 13 лет работы ОСАГО полностью контролировать весь процесс и любят приглашать клиентов в собственные офисы урегулирования страховых случаев, нередко заставляя клиентов ожидать по несколько часов в очереди для подачи документов на выплату.
Пока ремонт и оценка ущерба будут осуществляться самими страховщиками или законтрактованными ими станциями/экспертами, ситуация не поменяется.
Автовладельцы будут массово недовольны решениями страховой компании, которой они изначально не доверяют, будут подавать претензии и иски. Но также высока вероятность того, что конкуренция в борьбе за клиента сделает свое дело. Клиенты устремятся в те страховые компании, которые готовы экспериментировать и думают о новом пользовательском опыте. И число таких компаний-экспериментаторов резко увеличится.
Почему бы страховым компаниям не попробовать скорректировать пользовательский опыт урегулирования убытков по ОСАГО и передать урегулирование убытков независимым платформам – классифайдам/агрегаторам независимых экспертов и независимых техцентров?
Стандартный пользовательский опыт урегулирования убытка по ОСАГО может выглядеть так:
Пользователь самостоятельно или страховая компания (имеющая корпоративный аккаунт на онлайн-платформе) заказывают независимую экспертизу на месте ДТП.

Экспертиза проводится быстрее, чем приезжают сотрудники ГИБДД.
Расчет действительно независимого и от страховой компании, и от автомобилиста эксперта-техника загружается в систему;
Дальше заявка (с уже понятными после пункта 2 необходимыми ремонтными воздействиями и стоимостью) выставляется на аукцион техстанций, предложения которых выбирает автомобилист и записывается на ремонт;
Страховая компания оплачивает стоимость ремонт напрямую на техстанцию. Клиент ничего не платит и получает отремонтированное авто на одной из техстанций по своему выбору, а не по выбору страховой компании за него.

Источник: Форбс, 01.08.2017