

Предоставленной «Росгосстрахом» возможностью удаленно подать документы о страховом случае и самостоятельно провести осмотр поврежденного транспортного средства в 2023 году пользовался практически каждый третий клиент с полисом каско. Сегодня эта процедура, не предусматривающая промежуточного визита к страховщику для подачи заявления и документов, а также осмотра, доступна всем клиентам компании с полисами добровольного автострахования — причем, как физическим, так и юридическим лицам. Только в случае хищения транспортного средства «Росгосстрах» просит клиентов посетить свое подразделение в связи со значительной суммой ущерба и особенностями урегулирования подобных страховых событий. В остальных случаях взаимодействие может происходить дистанционно, а клиент удаленно не только заявляет об аварии, но и получает направление на станцию техобслуживания для осмотра и ремонта машины.

Процесс подачи документов в электронном виде в «Росгосстрахе» полностью понятен для страхователей. При обращении клиента после страхового случая в Единый контакт-центр компании ему направляют ссылку, по которой открывается страница с удобным интерфейсом для фотографирования документов и повреждений автомобиля. Программа подсказывает, что именно и как нужно сфотографировать смартфоном перед отправкой страховщику. Доля клиентов в 30%, которые воспользовались данной услугой, является лучшим подтверждением этих слов.

«Мы последовательно развиваем удаленное урегулирование убытков, чтобы сэкономить страхователям время на «промежуточные» визиты в компанию. Сегодня операторы контакт-центра при обращении клиентов по каско после страхового случая всегда уточняют их местоположение и предлагают подходящий вариант взаимодействия — это может быть удаленное заявление о событии и самофиксация повреждений с помощью нашей программы, поездка на осмотр на СТОА или к эксперту. Наша цель — максимально ускорить процесс урегулирования, для начала — принять заявление и провести осмотр в удобной для клиента форме, — говорит начальник Управления методологии Блока «Урегулирование убытков» ПАО СК «Росгосстрах» Алексей Бондарев. — Вскоре дистанционное обращение по основным видам страхования для наших страхователей будет доступно в Омниканальном фронтальном решении «Росгосстраха» — процесс будет еще проще и удобнее, данные по полисам, которые есть у клиента, информация о страховых случаях по ОСАГО и каско, статус их рассмотрения, — все будет в одном сервисе. Хочу отметить, что в том числе благодаря

использованию электронного документооборота и постоянному контролю за ходом ремонтных работ даже на фоне проблем с поставками некоторых запчастей нашей компании удастся завершить процедуру урегулирования убытков по каско в отведенные правилами сроки в 99,7% случаев».

Википедия страхования