

За 9 месяцев 2020 года выплаты «Росгосстраха» по договорам добровольного автострахования составили около 5 млрд рублей. Эта сумма включает как прямые денежные выплаты страхового возмещения владельцам полисов каско, так и средства, которые были выплачены станциям техобслуживания за проведенный ремонт застрахованных автомобилей.

Самая крупная выплата составила почти 11,2 млн рублей — за не подлежащий восстановлению после аварии в Краснодарском крае автомобиль Mercedes-Benz AMG GLE 2018 года выпуска. Самый дорогостоящий ремонт — более 9,9 млн рублей — страховщик оплатил клиенту в Санкт-Петербурге за получивший повреждения при столкновении с бордюром и дорожным знаком Rolls-Royce Wraith 2018 года выпуска. Также несколько крупных выплат было осуществлено за ремонт побывавших в серьезных ДТП грузовых автомобилей — например, на восстановление опрокинувшегося на одной из подмосковных трасс Mercedes-Benz Actros 2018 года выпуска было направлено 6,6 млн рублей. Выплата за не подлежащий восстановлению после опрокидывания в Калужской области MAN TGS 2019 года составила 5,4 млн рублей. При этом количество обращений после страховых случаев от клиентов с полисами каско в этом году сократилось. «В последние годы мы наблюдали некоторое снижение аварийности у наших клиентов, что может объясняться и повышением культуры вождения, и улучшением качества дорожного покрытия, и обновлением автопарка. Но в этом году самый значительный вклад в изменение этого показателя в меньшую сторону внесла пандемия коронавируса — почти на 24% сократилось и количество заявлений о страховых случаях от автомобилистов, и общий размер выплаченного возмещения. Минимальных значений они достигали именно во втором квартале, когда продажи новых автомобилей в России практически прекратились, во многих регионах страны были введены карантинные ограничения, а люди, соблюдая режим самоизоляции, старались минимизировать свои передвижения, в том числе и на машинах, — говорит член Правления, руководитель Блока «Урегулирование убытков» «Росгосстраха» Татьяна Федосеева. — В третьем квартале, когда противоэпидемический режим был серьезно ослаблен, аварийность быстро пошла вверх и достигла максимального уровня за этот год».

Пандемия наряду со снижением курса рубля напрямую отразилась и на размере средней выплаты. Из-за более высоких скоростей на относительно свободных дорогах последствия столкновений были серьезнее, а восстановление автомобилей потребовало больших затрат — запчасти и лакокрасочные материалы в силу зависимости от валютной составляющей подорожали. Так, если в 2019 году средняя выплата по каско в «Росгосстрахе» составляла 103,5 тыс. рублей, то за 9 месяцев 2020 года — 109,1 тыс. рублей

Время на осуществление выплаты или проведение ремонта, напротив, сократилось. По сравнению с прошлым годом средний срок урегулирования убытка, включая такие серьезные страховые события, как угон и конструктивная гибель автомобиля, уменьшился почти на 15% и составил 6 дней.

«Мы последовательно реализуем внутри компании проект «На раз, два!» призванный свести к минимуму количество визитов клиента при заявлении убытка и ремонте ТС на

СТОА, — пояснил руководитель Департамента урегулирования убытков по моторному и личному страхованию «Росгосстраха» Илья Крайнов. — Понятно, что в период пандемии этот проект получил дополнительный импульс. Понимая, что поездка в страховую компанию в условиях карантина сопряжена с определенными рисками для здоровья клиентов, мы начали урегулирование даже по копиям документов, присылаемым страхователями по электронной почте, а также предоставили им возможность проведения самоосмотра поврежденных автомобилей с помощью мобильного приложения».

«За последний год, в том числе и в период вызванного пандемией карантина, в наших внутренних бизнес-процессах было внедрено немало изменений, направленных одновременно на сокращение сроков урегулирования страховых событий и повышение качества обслуживания клиентов. И мы видим, что это напрямую отражается на оценке нашей работы клиентами, — рассказывает Татьяна Федосеева. — Так, например, в ходе августовского замера удовлетворенности клиентов по каско общая оценка предоставленной нами услуги составила 9,01 по 10-балльной шкале. Удобство процесса подачи документов страхователи оценили в 9,09 балла, качество ремонта — в 9,11 балла. А главное — большинство клиентов не просто остались довольны, но и готовы рекомендовать «Росгосстрах» своим друзьям и знакомым».

Источник: Википедия страхования, 02.11.2020