

Предоставленной «Росгосстрахом» возможностью удаленно подать документы о страховом случае и самостоятельно провести осмотр поврежденного транспортного средства в 2021 году воспользовались уже более 6 тысяч автомобилистов. Сегодня эта удобная и актуальная в условиях пандемии процедура, не предусматривающая промежуточного визита на осмотр к страховщику, доступна всем клиентам компании с полисами каско — 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 происходит дистанционно, и клиент получает направление на станцию техобслуживания для ремонта машины.

«Наш проект, направленный на ускорение процедуры урегулирования убытков по добровольному автострахованию, уверено набирает популярность у клиентов. В первые месяцы его реализации удаленное урегулирование выбирал лишь 1% клиентов по каско, обращавшихся после страховых случаев, сейчас этот показатель составляет 18%, а в период массовой самоизоляции он доходил до 25%, — рассказывает руководитель Блока «Урегулирование убытков» Илья Крайнов. — Мы стараемся предоставить максимально удобный сервис — например, если клиент забудет или не сможет сфотографировать VIN-номер машины, мы при направлении в ремонт не будем его запрашивать, а получим данные от СТОА. Наша цель максимально ускорить процесс урегулирования, принять заявление и провести осмотр в удобной для клиента форме».

Процесс подачи документов в электронном виде в «Росгосстрахе» полностью понятен для страхователей, что подтверждается отсутствием ошибок у тех, кто через него уже прошел. При обращении клиента 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 в страховую компанию.

«Опыт удаленного урегулирования по каско мы считаем успешным как по срокам урегулирования, так и по качеству клиентского сервиса, и потому намерены в

дальнейшем последовательно увеличивать масштаб взаимодействия со страхователями по электронным каналам связи, — говорит член Правления «Росгосстраха» Елена Белоусенко. — Сегодня наша компания обеспечивает полный цикл электронного дистанционного взаимодействия с клиентами, которые в условиях пандемии стремятся минимизировать контакты с внешним миром и активно используют для получения различных услуг телекоммуникационные технологии. Чтобы удовлетворить эти актуальные запросы мы запустили на сайте www.RGS.ru продажи е-каска. Автомобилисты могут самостоятельно произвести калькуляцию стоимости страховки, предстраховой осмотр своей машины и оплатить полис по присланной ссылке».

Википедия страхования