

Несколько страховых компаний вводят со следующего года новый сервис: граждане смогут присылать фотографии и документы о ДТП через систему личных кабинетов, а также получать направления на ремонт онлайн. При этом посещать страховую компанию для определения ущерба будет необязательно. Над реализацией такой идеи уже работает «Альянс» (дочка международного концерна Allianz) и «Ренессанс Страхование». Вместе с тем, идея не так проста в реализации: конкуренты указывают на опасность мошенничества, связанного с новой услугой.

Сначала только каско и крупные города

Как рассказали в «Ренессанс Страховании», новый проект будет рассчитан на автовладельцев крупных городов, застрахованных по каско. Они смогут урегулировать убытки при ДТП онлайн. Речь идет о том, чтобы освободить от необходимости приезжать в страховую компанию или в дилерский центр для определения убытка. Будет достаточно, сфотографировав последствия ДТП и разместив фотографии машины вместе со сканированными документами в личном кабинете на сайте страховщика, отправиться сразу в автосервис с направлением на ремонт.

— Сейчас клиент на сайте может видеть всю информацию о своих полисах и страховых случаях по каско за последние три года, вводить обстоятельства ДТП, данные участников и повреждения автомобиля. Следующий шаг — сделать возможным прикрепление фотографий и документов, — говорит вице-президент по клиентскому сервису «Ренессанс Страхования» Александр Харагезов.

Нюанс в том, что возместить убыток по калькуляции (то есть когда возмещение происходит деньгами) таким образом будет невозможно. Оплата за ремонт автомобиля будет осуществляться уже непосредственно партнерскому автосервису или дилерскому центру. По прогнозу «Ренессанс Страхования», четверть их клиентов будут заявлять свои страховые случаи онлайн.

Запуск аналогичного сервиса на уровне технологий подготовила также страховая компания «Альянс». Директор центра организации прямых продаж страховщика Илья Егошин сказал, что помимо использования личного кабинета в их компанию можно отправить схему повреждений автомобиля через мобильное приложение, которое действует для смартфонов на iOS и Android.

– Пока мы предпочитаем принимать первичное заявление от пострадавшего лично, но сейчас рассматриваем различные варианты приема заявлений через Интернет, – говорит Егошин.

Фактор мошенничества

Удаленное урегулирование убытков компании предлагают и сегодня, однако реально сэкономить время пострадавших в ДТП клиентов они не позволяют. Например, у «РЕСО-Гарантии» есть программа для новых машин (не старше трех лет), которая позволяет автовладельцам не приезжать к страховщику, а сразу отправляться в дилерский центр. Однако делать это придется два раза: первый раз – для оценки, второй – непосредственно для ремонта.

– Идея с фотокаско по Интернету интересная, – не под запись оценивают новинку в страховых компаниях, отказываясь официально комментировать инициативы конкурентов. И тут же напоминают о риске мошенничества при использовании такой схемы – именно эта опасность сдерживает развитие подобных сервисов в России, так как технологических препятствий уже нет.

– Любой новый сервис потенциально более рискован с точки зрения мошенничеств, но при правильной селекции простых и сложных ДТП (скрытые повреждения, к примеру), грамотно выстроенных отношениях со станциями технического обслуживания автомобилей этот риск можно снизить, – отвечает на критику Илья Егошин из «Альянса».

Александр Харагезов из «Ренессанса» тоже считает эти страхи преувеличенными: риск был бы, если бы участники процесса урегулирования убытков остались без возможности увидеть машину. Поскольку партнерские техцентры ремонтируют автомобиль, все

зависит от отношений с ними.

Применение новых технологий в страховании будет год от года набирать обороты. Сегодня уже на уровне правительства обсуждается вопрос о применении максимального покрытия по ОСАГО в рамках упрощенного оформления ДТП, если машины оснащены видеорегистраторами и системами спутниковых навигаций. Минфин готовит законопроект, который позволит гражданам покупать простые продукты – пока страховки на имущество или выезжающих за рубеж – через сайт страховой компании. За рубежом, например в Финляндии, полисы ОСАГО можно покупать дистанционно.

Источник: [Известия](#) , 02.11.12

Автор: Шарпаева Е.