

В преддверии полного перехода на удаленное урегулирование убытков с 1 января 2025 года, крупнейшие страховые компании сегмента ОСАГО рассматривают возможности досрочного внедрения специальных сервисов, которые позволят урегулировать страховой случай дистанционно без посещения офиса, для удобства своих клиентов. Пока рынок обязательного автострахования делает первые шаги для перехода урегулирования страховых случаев в цифровой формат, о преимуществах и перспективах введения удаленки рассказал руководитель комитета Объединения потребителей России по контролю качества услуг в сфере страхования, Андрей Крупнов.

«Думаю, в обозримой перспективе имеет смысл говорить только о частичном переходе на удалённое урегулирование. О том, как оно будет развиваться, можно судить по электронным продажам ОСАГО. Также в настоящее время уже существует Европротокол – это механизм упрощённого взаимодействия между участниками ДТП для выполнения обязательств, предусмотренных законом об ОСАГО, и получения соответствующих страховых выплат. Однако практика показывает, что водители пользуются Европротоколом не во всех предусмотренных законом случаях, иногда предпочитая оформление ДТП с участием полиции.

Система удалённого урегулирования позволит автомобилистам получать весь предварительный страховой сервис после ДТП непосредственно на месте происшествия. Клиент будет знать объём повреждений и предварительную оценку ремонта, получит все необходимые указания и инструкции по дальнейшим действиям, и всё это в минимальные сроки и без необходимости вызова представителя страховой компании или, тем более, посещения офиса. Это сделает ОСАГО намного удобнее, а процесс урегулирование убытков по нему – быстрее. Однако нужно иметь в виду несколько обстоятельств, которые будут влиять на практическую реализацию этой новации.

Возможности электронного урегулирования убытков в автостраховании сами по себе ограничены. Фактически мы можем говорить только об оформлении убытка и расчёте его стоимости, но по моему мнению, собственно урегулирование состоит в возврате автомобиля в максимально близкое к изначальному до аварийному состоянию, а этот

процесс никогда не станет полностью цифровым. Однако электронная форма урегулирования позволит максимально эффективно управлять этим процессом, включая взаимодействие со станцией технического обслуживания автомобилей (СТОА), однако существующий сегодня на автомобильном рынке дефицит запчастей может сделать любую цифровую систему беспомощной.

Выплату страхового возмещения в денежной форме, опять же на мой взгляд, нельзя считать полноценным урегулированием страхового случая. Первая причина указана абзацем выше, а вторая, в дополнение к ней, состоит в том, что в нынешних условиях финансовые параметры автомобильного рынка перестали подчиняться любой логике, кроме панической, и денежные выплаты в текущих реалиях могут не позволить автовладельцу привести автомобиль в доаварийное состояние даже самостоятельно.

Таким образом, услуга удалённого урегулирования будет долгое время существовать параллельно с традиционным методом. Поскольку правильно организованный цифровой процесс очень выгоден страхователям, на рынке будет наблюдаться борьба за его внедрение и распространение между лидирующими компаниями. Возможно, кто-то из менее крупных игроков попытается заработать очки в глазах страхователей, также заранее объявив о внедрении электронного урегулирования».

Википедия страхования