

Дальнейшее развитие и массовое внедрение электронного урегулирования в ОСАГО будут зависеть от того, насколько четким и простым будет процесс для страховых компаний и клиентов. Страховщикам во взаимодействии с регулятором предстоит разработать понятный механизм и реализовать его через удобный сервис, но и в этом случае потребуются дополнительные меры стимулирования для его использования. Таким мнением поделился глава Группы «Зетта Страхование» Игорь Фатьянов.

«Мы видим, что востребованность мобильных приложений у клиентов связана с тем, насколько часто они ими пользуются. По статистике, некоммерческий автомобиль попадает в аварии в среднем раз в 7-8 лет. Конечно, за это время у абсолютного большинства людей навык пользования уйдет, а в приложении скорее всего уже несколько раз пройдут технические обновления. Практика страхового рынка показывает, что за многие годы электронное урегулирование не прижилось в большинстве видов страхования. Исключение составляют, пожалуй, только программы ДМС, где приложение используется как сервис для получения медицинских консультаций», — рассказал Игорь Фатьянов.

По опыту «Зетта Страхование», большинство клиентов не пользуются онлайн-каналами для подачи заявлений об убытках. Основная часть использует их только для сдачи документов в процессе урегулирования. И даже для этого сотрудникам компании приходится инструктировать людей, как это сделать. Кроме того, любое мобильное приложение постоянно требует вложений для развития и совершенствования функционала.

«Здесь необходимо найти общий стимул для продвижения этого инструмента. Возможно, какой-то упрощенный порядок, «зеленый коридор», для того чтобы и клиенты, и страховые компании были достаточно заинтересованы в его использовании», — отметил Фатьянов.

Тестовый период внедрения системы позволит на опыте компаний, которые войдут в нее первыми, проложить путь для клиентоориентированных решений. В частности, в

рамках электронного урегулирования можно реализовать такие сервисы, как возможность заявить убыток, приложить фотографии повреждений и места ДТП, получить оценку ущерба, выбрать способ урегулирования, получить возмещение на карту или счет, выбрать СТОА и записаться на ремонт, согласовать условия и сроки ремонта, получать уведомления обо всех этапах урегулирования, а затем оценить его качество.

В первую очередь продвигать электронное урегулирование в ОСАГО важно в тех направлениях, где есть баланс интересов страховщиков и клиентов, считает Фатьянов. Если система будет очищена от проблемных вопросов, ее внедрение станет максимально эффективным. «Это даст широкую прозрачность процесса с целью контроля и управления для страховщиков, с одной стороны, для обеспечения клиентоориентированности и снижения издержек страховщиков, с другой стороны, и для удобства клиентов, с третьей», — резюмировал он.

Википедия страхования