



Claims&Pays-2020. Урегулирование убытков в страховании

Онлайн урегулирование убытков по ОСАГО: вопросы и перспективы

Москва, 22 сентября 2020 года



Заложенные в основе подходы к взаимодействию страховщика и страхователя (потерпевшего) с самого начала «жизни» ОСАГО в России не пересматривались

2009 год: введены Прямое возмещение убытков и Европротокол (упрощенное оформление документов о ДТП), но

Весь процесс урегулирования убытков «привязан» к необходимости посетить офис страховщика лично, либо направить документы по почте

Вопрос об упрощении документооборота между страхователем и страховщиком стал активно обсуждаться последние два года

Фиксация данных о ДТП. Мобильное приложение

<u>Лимиты выплат с 01.10.2019:</u>		наличие согласия	
		+	-
Фиксация данных о ДТП	+	400 000	100 000
	-	100 000	отказ

сент. 2020: 11,5 тыс. фотофиксаций
 ~ 1 300 случаев в месяц

Извещение о ДТП на бланке

Мобильное приложение «ДТП.Европроткол»

с 01.07.2015

с 01.06.2019 - обновление

- на всей территории России
- проверка полисов ОСАГО
- фиксация данных о ДТП – время, место ДТП, фото:
 - места ДТП
 - повреждений автомобилей



Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации»

- ❑ Федеральный проект «Цифровое государственное управление»
 - ❑ 25 цифровых суперсервисов по приоритетным жизненным ситуациям
 - ❑ Суперсервис № 1 «Оформление европротокола онлайн»
 - ❑ РСА – ответственный за Услугу по оформлению извещения о ДТП в виде электронного документа



Правительственная комиссия по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности:

- *18.07.2019 - дорожная карта по старту Услуги*
- *18.06.2020 - дорожная карта по развитию суперсервиса*

Суперсервис «Оформление европротокола онлайн».

Электронное извещение о ДТП

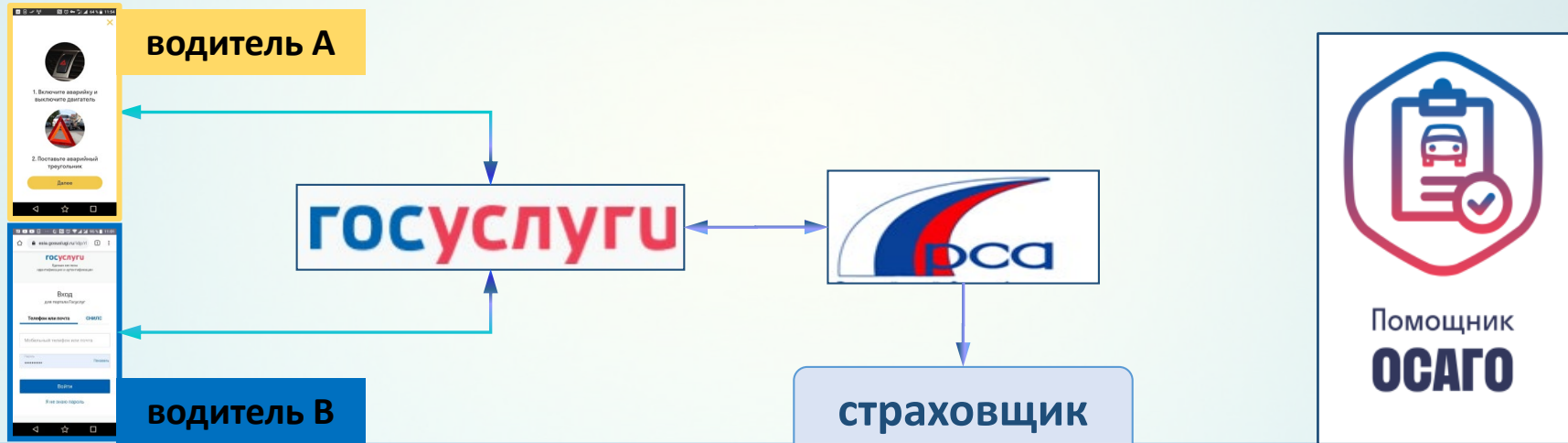
Мобильное приложение «Помощник ОСАГО»

- ❑ с 1 ноября 2019 года
- ❑ на территории Москвы, Санкт-Петербурга, Московской и Ленинградской областей, Республики Татарстан
- ❑ электронное извещение + фотофиксация

сент. 2020:

750 электронных извещений

2,5 тыс. фотофиксаций





Изменение практики урегулирования убытков в период пандемии (и после)

Пандемия коронавируса сформировала потребность в увеличении количества услуг, оказываемых в онлайн режиме, и в сокращении сроков их внедрения:

- Органы государственной власти разрабатывают нормативные акты, которые будут стимулировать рынок на движение в данном направлении *(законопроект № №987674-7 от 13.07.2020, на рассмотрении в ГД РФ)*
- Страховые компании совершенствуют дистанционные сервисы с целью упрощения всех процедур онлайн взаимодействия с клиентом (обмен документами через мобильные сервисы, Интернет)
- РСА поддерживает необходимость развития электронных сервисов в ОСАГО



Электронный документооборот как полноценная альтернатива «бумаге»

Основные вопросы, требующие внимания при переходе на электронное взаимодействие:

- Юридический статус документов, обмен которыми будет проводиться с использованием электронных сервисов
- Определить (как быть с убытками по жизни или здоровью?)
- Обеспечение возможности реализации бизнес-процесса на стороне страховщика
- Дистанционное проведение осмотра поврежденного имущества (изменения в системе независимой технической экспертизы)



Скорость и комфорт – получать выплату с минимальными усилиями

Преимущества перехода на дистанционное урегулирование для страхователей:

- экономия времени
- оперативное взаимодействие со страховой компанией

Преимущества перехода на дистанционное урегулирование для страховщиков:

- снижение операционных расходов
- ускорение процесса урегулирования убытков за счет упрощения ряда процедур и перевода части процессов «в цифру»



Развитие электронного суперсервиса «Оформление европротокола онлайн»

01.11.2020: электронное извещение о ДТП на всей территории России

дек. 2020: SDK-модуль для интеграции в мобильные приложения страховых компаний

июн. 2021: электронное урегулирование убытков

- ✓ заявление о страховом случае
- ✓ направление на осмотр
- ✓ направление на ремонт

*согласовано
Минцифры России,
Банком России
и PCA*

- ✓ новые способы фиксации ДТП
- ✓ новые способы работы со страхователями и потерпевшими
- ✓ оптимизация бизнес-процессов по урегулированию