

Все больше российских страхователей предпочитают взаимодействовать со своей компанией онлайн — причем, не только при покупке полисов, но и при наступлении страхового случая. И «Росгосстрах» сегодня предоставляет такую возможность как по договорам добровольного личного страхования, так и в рамках обязательного вида страхования ОСАГО, в случае причинения вреда жизни и здоровью. В рамках электронного документооборота клиенты с полисами страхования от несчастных случаев и страхования путешественников могут воспользоваться электронными каналами связи для подачи заявления и предоставления документов. Сейчас доля удаленного урегулирования страховых событий по добровольным личным видам страхования составляет уже более 29%, а по ОСАГО в части причинения вреда жизни и здоровью -11% от всех убытков, в которых возможна процедура полностью дистанционного взаимодействия между страхователем и страховщиком.

Активнее других прибегают к электронному взаимодействию клиенты «Росгосстраха» из столичного региона, Санкт-Петербурга, Ленинградской, Кировской и Нижегородской областей, а также республик Башкортостан и Татарстан.

При обращении клиента после страхового события в Единый контакт-центр компании ему предлагают воспользоваться процедурой электронного урегулирования, направляют ссылку на раздел сайта www.RGS.ru, где указан полный перечень документов, которые следует предоставить страховщику. Сканы или фотографии документов необходимо направить по электронной почте на адрес, который смс-сообщением пришлет оператор контакт-центра.

«Если ранее одним из главных критериев при оценке клиентом качества урегулирования страхового события была адекватная выплата, то сейчас не менее важное значение имеет скорость урегулирования и возможность электронного обращения, — отмечает руководитель Блока «Урегулирование убытков» ПАО СК «Росгосстрах» Илья Крайнов. — И это не только дань развитию технологий, в условиях продолжающейся пандемии коронавируса возможность электронного обращения позволяет клиенту избежать дополнительных внешних контактов. Поэтому в дальнейшем мы планируем только увеличивать масштаб взаимодействия со страхователями по электронным каналам связи».

Википедия страхования