Вспышка коронавируса может стать катализатором для развития дистанционных услуг в страховании, рассказали «Известиям» представители крупнейших участников рынка и эксперты. Сами компании советуют во время эпидемии активнее пользоваться удаленными каналами и без необходимости не приходить в офис. Срок действия направления на ремонт будет увеличен настолько, насколько это будет необходимо клиенту, заверили страховщики. Впрочем, препятствием для развития дистанционного обслуживания остается ОСАГО — оригиналы документов предоставить необходимо хотя бы по почте, отмечают юристы, но некоторые компании разрешают их привезти непосредственно на станцию, где будет производиться ремонт.

Офисы не нужны

«Ингосстрах» готов расширить территориальный охват действия мобильного приложения для заявления убытков по обязательной автогражданке, рассказал начальник управления компании по урегулированию ОСАГО Дмитрий Харитонов. Сейчас, по его словам, этой услугой можно воспользоваться только в Москве, но ее планируется распространить на регионы.

В «АльфаСтраховании» прорабатывается вопрос урегулирования по скан-копиям документов для тех продуктов, по которым пока нет полного цикла удаленного обслуживания, сказал ее представитель. Компания советует клиентам пользоваться онлайн-сервисами, в том числе мобильным приложением.

«Росгосстрах» подготовил план, увеличивающий возможности клиентов по урегулированию убытков в электронном виде, в том числе — и по моторному страхованию, рассказала руководитель профильного блока Татьяна Федосеева. Кроме того, страховщик открыл в Москве дополнительные точки, в которые можно обратиться по ОСАГО, отметила она.

У компании ВСК рост обращений по электронным каналам вырос по сравнению с началом года на 10%, отметили в пресс-службе. Поток посетителей в отделениях за последнюю неделю, напротив, снизился. Онлайн-платформа Mafin, работающая без отделений, также отмечает рост спроса на свои продукты, рассказала заместитель гендиректора компании Елена Перфильева.

— До стабилизации обстановки мы просим воздержаться от посещения офисов без необходимости, например для получения информации по этапам урегулирования страховых случаев. Предлагаем активно пользоваться мобильным приложением и прямой процедурой урегулирования по каско, — сказал заместитель гендиректора «РЕСО-Гарантия» Игорь Иванов.

Все опрошенные «Известиями» компании отметили, что из-за эпидемии COVID-19 готовы продлить срок действия направления на ремонт, поскольку часть клиентов могут

находиться на карантине.
Офисы работают в штатном режиме, и хотя компании перевели часть персонала на удаленную работу, количество сотрудников и экспертов в отделениях, работающих с клиентами, не изменилось, рассказали их представители «Известиям».
ОСАГО без удаленки
Хотя на Западе многие страховщики выписывают направление на ремонт автомобиля по фотографиям, предоставленным владельцем, российские компании по-прежнему пользуются услугами собственных экспертов, отметил гендиректор Mains Lab Юрий Кувшинов. Это связано с риском мошенничества — старые повреждения могут выдаваться за новые, добавил он.
Юридических препятствий к удаленному взаимодействию страхователя или потерпевшего со страховщиком нет, заключить договор и сообщить о ДТП можно дистанционно, объяснила адвокат НЮС «Амулекс» Любовь Шебанова. Однако у многих компаний осмотр поврежденного автомобиля проводят собственные эксперты, что связано с их недостаточной материально-технической базой, но не с требованиями законодательства, добавила она.
— Обмен необходимыми документами о возмещении по желанию потерпевшего может осуществляться в электронной форме — это прямо предусмотрено федеральным законом «Об ОСАГО», но необходимо продублировать оригиналы почтовым отправлением, — отметила Любовь Шебанова.
Страховщики рассказали, что оригиналы документов для выплат по ОСАГО клиенты обычно привозят либо в офис, либо в сервис, где будет осуществляться ремонт.
Сейчас активно обсуждается переход к электронному урегулированию убытков по ОСАГО как альтернатива существующему процессу, требующему подачу заявления и всех документов в бумажном виде, отметили в пресс-службе Всероссийского союза страховщиков, но для этого нужны поправки в законодательство и обеспечение технологической возможности. Когда это будет сделано, в ВСС не уточнили.
Банк России, регулирующий сектор, также не ответил на вопрос «Известий», насколько готовы компании к эпидемии коронавируса.
С момента, когда COVID-19 стал фактором, который игнорировать невозможно, страховщики отмечают изменения в спросе на свои продукты.
В «Ингосстрахе», ВСК и «РЕСО-Гарантии» зафиксировали рост продаж полисов автострахования. Люди понимают, что автомобили подорожают (аналитики прогнозируют увеличение цен до 10%), и приобретают машины заранее, отметил Игорь Иванов из «РЕСО-Гарантии». По его словам, вырос спрос на получение медицинской помощи по ранее проданным полисам ДМС и на телемедицинские консультации.
«АльфаСтрахование» отмечает популярность продукта «Коронавирус.НЕТ», страхующий от потерь при заболевании инфекцией, включая CoVID-19.
Все компании говорят о снижении спроса на туристические полисы и «зеленые карты».
Известия, 27.03.2020 г.