



**Основные пути повышения
эффективности урегулирования
убытков в Российской Федерации на
примере стран Западной Европы***

**-Англия, Германия, Франция*

1. Оптимизация внутренних расходов:
 - Автоматизация процессов урегулирования убытков;
 - Интеграция внутренних систем компании;
 - Упрощение процессов урегулирования.

2. Единые стандарты урегулирования убытков:
 - Стандартизация процессов урегулирования убытков;
 - Единая методика оценки ущерба;
 - Единый подход к урегулированию убытков по КАСКО и ОСАГО;
 - Внедрение единых информационных систем по убыткам.

3. Новые тенденции на рынке РФ.

Пути оптимизация внутренних расходов



Проверка и контроль

- Соответствие SLA
- Проверка достоверности информации
- Выявление мошенничества

Документооборот

- Автоматизация логистики
- Автоматическое подтверждение
- Автоматическая диспетчеризация

Управление рисками

- Автоматический расчет премии
- Автоматические уведомления
- Оценка резервов

ВЫГОДА:

- Повышение эффективности
- Автоматический контроль «простых» убытков
- Снижение стоимости процесса
- Сокращение фактов мошенничества
- Снижение «Комбинированного коэффициента»



**Помощь в
принятии
решений**

- Конфигурируемые права доступа
- Статистический анализ
- Симуляция сценариев

**Единый канал
связи**

- Доступ через веб-решения
- Консолидация информации
- Централизованные базы данных

**Технические
инструменты**

- Объективное время ремонта
- Отчеты
- Простая идентификация

ВЫГОДА:

- Доверие принятым решениям
- Сокращение рисков
- Сокращение разногласий при оценке
- Сокращение затрат на выявление признаков мошенничества

Стандартизация процесса УУ



Российская Федерация

Отсутствие единого подхода при организации процесса УУ в страховых компаниях:

- Увеличение сроков согласования убытков;
- Сложность управления и контроля процесса УУ на местах;
- Высокая стоимость процесса;
- Большое количество разногласий в процессе согласования убытка.



Западная Европа*

Единый подход к урегулированию убытков:

- Фиксированные сроки урегулирования независимо от сложности убытка;
- Прозрачность процесса;
- Низкая стоимость расходов на ведение дела;
- Эффективное противостояние мошенничеству.

*-Англия, Германия, Франция

Единая методика оценки ущерба



Российская Федерация

Отсутствие единых справочно-информационных источников:

- Увеличение сроков урегулирования убытков;
- Отсутствие единого источника информации по ценам запасных частей;
- Отсутствие единой методики нормирования работ по кузовному ремонту;
- Отсутствие единого источника информации по выплатам и убыткам.



Западная Европа*

Использование единых справочно-информационных систем:

- Минимальные сроки урегулирования убытков;
- При оценке стоимости ремонта, а также объема восстановительного ремонта поврежденных деталей используется специализированное ПО;
- Единая информационная система по выплатам и убыткам всех типов.

Единый подход к урегулированию убытков



Российская Федерация

При урегулировании убытков:

По КАСКО – 50% выплат наличными, 50% ремонт
По ОСАГО – 99% выплата наличными, 1% ремонт;
Выплаты по ОСАГО осуществляются с учетом износа запасных частей и материалов.

- Высокий уровень мошенничества при выплатах наличными;
- Отсутствие единого подхода к оценке стоимости восстановительного ремонта ТС;
- Недовольство клиентов суммой выплаты;
- Судебные разбирательства.



Западная Европа*

При урегулировании убытков:

По КАСКО – 25% выплат наличными, 75% ремонт
По ОСАГО – 1% выплата наличными, 100% ремонт;
Выплаты осуществляются без учета износа, т.е. граница между КАСКО и ОСАГО размывается.

- Низкий уровень мошенничества;
- Клиентоориентированный подход.

Российская Федерация

Отсутствие единых информационных систем в рамках процесса урегулирования убытков:

- Отсутствие единых информационной системы по убыткам;
- Отсутствие единых баз данных по застрахованным автомобилям и их владельцам.



Западная Европа*

Активное использование единых информационных систем в рамках процесса урегулирования убытков:

- Использование информационных систем, включающих в себя комплексную информацию по автомобилям (кредитная история, ДТП, владельцы, убытки, выплаты и т.п.).

1. Перевод розничного автострахования на цифровые методы обмена данными;
2. Развитие инновационных методов страхования – «телематика»;
3. Переход от выплаты наличными к ремонту;
4. Стирание граней между ОСАГО и КАСКО;
5. Электронно-цифровая подпись при урегулировании убытков.