

Удаленное урегулирование убытков как ключ к автоматизации процесса урегулирования убытков по моторным видам страхования

СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ**СТОА**

Удаленное урегулирование убытков как ключ к автоматизации процесса урегулирования убытков по моторным видам страхования:

1. Сравнение текущего процесса урегулирования убытка в Российской Федерации с процессами в странах Западной Европы*:
 - Преимущества, сильные и слабые стороны.
2. Удаленное урегулирование убытка как инструмент оптимизации расходов на процесс:
 - Что такое удаленное урегулирование убытка?
 - Платформа AudaNet – ключевой инструмент для оптимизации процесса урегулирования убытка.
3. Основные направления развития отрасли автомобильного страхования.

Усредненный процесс урегулирования убытка в РФ:



Отличительные особенности процесса:

- Большое количество различных документов, использующихся в процессе УУ;
- Дублирующиеся по смыслу операции при урегулировании убытка;
- Отсутствие единого стандарта при урегулировании убытка;
- «Бумажный» документооборот.

Усредненный процесс урегулирования убытка на примере стран Западной Европы*:



Отличительные особенности процесса:

- Линейный процесс УУ;
- Согласование окончательной стоимости ремонта до начала ремонта;
- Единый стандарт процесса УУ;
- Работа с единым документом – калькуляция ремонта;
- Электронный документооборот.

Удаленное урегулирование убытка - это один из способов урегулирования убытка, суть которого заключается в том, что страхователь может оформить страховой случай непосредственно на том СТО, на котором впоследствии будет осуществлен ремонт поврежденного автомобиля.

Сравнение временных затрат при прямом и удаленном урегулировании убытка для страховой компании до выдачи направления на ремонт в рамках существующего процесса:

Операция	Время на операцию, мин.	
	Прямое УУ	Удаленное УУ
Идентификация клиента во внутренней системе СК	3	3
Регистрация убытка во внутренней системе СК	7	7
Загрузка скан-копий документов во внутреннюю систему СК	10	10
Проведение осмотра поврежденного ТС	20	0
Фиксация результатов осмотра во внутренней системе СК	10	10
Принятие решения о признании случая страховым	20	20
Формирование направления на ремонт + передача партнеру	10	10
Итого	80	60

Экономия времени на процесс – 20 минут на одном убытке

Операция	Время на операцию, мин.		
	Прямое УУ	Удаленное УУ	Удаленное УУ, AudaNet
Идентификация клиента во внутренней системе СК	3	3	1
Регистрация убытка во внутренней системе СК	7	7	1
Загрузка скан-копий документов во внутреннюю систему СК	10	10	1
Проведение осмотра поврежденного ТС	20	0	1
Фиксация результатов осмотра во внутренней системе СК	10	10	1
Принятие решения о признании случая страховым	20	20	20
Формирование направления на ремонт + передача партнеру	10	10	1
Итого	80	60	26

Экономия времени на процесс – 54 минут на одном убытке

Основные преимущества процесса:

1. Автоматизация процесса создания убытка и передачи всей информации между системами;
2. Значительное сокращение временных затрат на обработку убытка;
3. Работа с единым стандартом информации о стоимости ремонта – калькуляция ремонта
4. Значительное сокращение времени на дальнейший процесс урегулирования убытка

Этап урегулирования убытка	Время на этап, мин.		
	Прямое УУ	Удаленное УУ	Удаленное УУ, AudaNet
Признание случая страховым и выдача направления на ремонт	80	60	26
Согласование скрытых дефектов	15	15	0
Согласование предварительного счета	20	20	0
Согласование окончательного счета	20	20	20
Итого	135	115	46

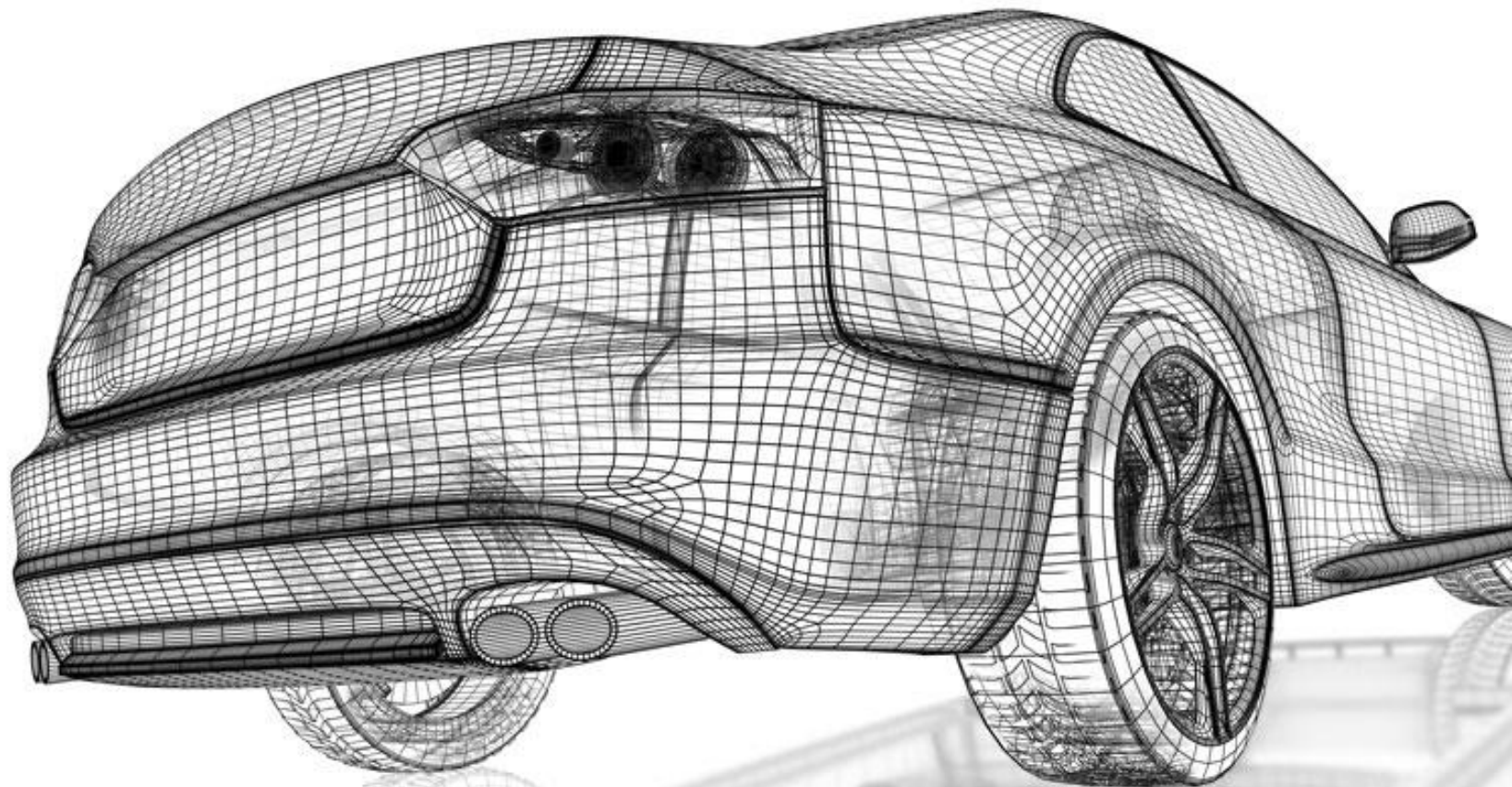
Экономия времени на процесс – 89 минут на одном убытке

Основные преимущества использования платформы AudaNet при урегулировании убытка:

1. Структурированный формат данных – XML
2. Автоматизация процесса обмена информации между внутренними системами участников процесса урегулирования убытка;
3. Использование калькуляции как единого источника информации о стоимости восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства;
4. Использование автоматизированных сценариев контроля процесса урегулирования убытка;
5. Согласование стоимости ремонта поврежденного транспортного средства на этапе заявления убытка;
6. Значительное сокращение времени урегулирования убытка;



Спасибо за внимание!



Айгинин Данияр
Daniar.Ayginin@audatex.ru