

«Ингосстрах», один из лидеров рынка страхования в России, непрерывно развивает свои цифровые сервисы и переводит ключевые этапы взаимодействия с клиентами в онлайн. В 2025 году более 60% клиентов компании по добровольным видам страхования выбрали дистанционный формат урегулирования убытков.

Онлайн-урегулирование страховых случаев является одним из приоритетных направлений цифровой трансформации «Ингосстраха». Клиенты компании заявляют об убытке и получают решение в удобных каналах – в личном кабинете на сайте, мобильном приложении или через мессенджер МАХ.

Для владельцев полисов каско удаленный формат позволяет получить направление на ремонт всего за одну минуту. При оформлении убытка в онлайн-каналах компании цифровые помощники автоматически определяют риск, рассчитывают предварительную сумму ущерба и формируют направление на ремонт, которое сразу отправляется клиенту и в автотехцентр. В 2025 году более 100 тысяч страховых событий по каско были оформлены в удаленном формате.

Для своих клиентов «Ингосстрах» подбирает надежные автотехцентры и сопровождает на всех этапах ремонта. Компания контролирует сроки поставки запчастей, ход и качество ремонтных работ. На ряду с онлайн-урегулированием клиентам доступны дополнительные возможности: эвакуатор с места происшествия, помощь на дороге, вызов аварийного комиссара, а также поездки на такси или каршеринге на время ремонта.

Современные технологии активно применяются и при урегулировании убытков по ОСАГО. Экспресс-выплаты по данному виду страхования реализуются благодаря использованию искусственного интеллекта. Фотоматериалы анализирует специальный цифровой помощник. Обработка занимает до 30 минут, после чего клиенту нужно подтвердить расчет и подписать соглашение о выплате. Возмещение перечисляется через систему быстрых платежей в течение одного рабочего дня.

Иван Фурманов, начальник управления сопровождения урегулирования компании «Ингосстрах»:

«Мы видим, как у аудитории растет интерес к удаленному формату взаимодействия с компанией: сегодня более 60% наших клиентов по добровольным видам страхования выбирают именно его. Цифровые сервисы позволяют не только экономить время, но и существенно сокращать сроки принятия решений по убыткам».

Цифровые форматы активно развиваются и в других видах страхования – недвижимости, ипотечном страховании, страховании от несчастных случаев и путешествующих. «Ингосстрах» продолжает расширять линейку онлайн-сервисов, делая страхование максимально удобным и доступным для клиентов.

Википедия страхования, 22.01.2026 г.