

Ингосстрах сохранил за собой первенство по каско и вошёл в топ-1 рейтинга по ОСАГО по итогам ежегодного исследования моторных видов страхования Всероссийского союза страховщиков (ВСС).

По данным проведённого опроса клиенты Ингосстраха отмечают возросшую скорость принятия решений и оформления документов. Всего за 2025 год в компании было зарегистрировано более полумиллиона страховых случаев только по ОСАГО. Чтобы сократить сроки рассмотрения, в Ингосстрахе был разработан проект экспресс-урегулирования — клиенты проходили экспертизу и осмотр автомобиля в день обращения и в тот же день получали расчёт и соглашение на выплату по страховому случаю, а уже в течение 72 часов после подписания соглашения производилась выплата возмещения.

«В этом году мы планируем внедрение искусственного интеллекта для поиска деталей на рынке. Мы акцентируем наше внимание на контроле поставок запчастей для ремонта, прежде всего, с точки зрения скорости. Развитие ремонтной сети — наша приоритетная задача. В 2025 году нам удалось практически бесшовно произвести переход на новые ремонтные станции с одновременным дисконтированием у дилеров. Как итог, у нас появилось больше партнеров, а клиенты получили лучший сервис на рынке», — рассказывает Арсен Кумалагов, начальник управления по взаимодействию с техцентрами в Ингосстрахе.

Респонденты, прошедшие опрос ВСС, также высоко оценивают компанию за клиентский сервис и удобство сайта — оба фактора позитивно влияют на пролонгацию действующих страховых полисов. По данным исследования 78% клиентов по каско и 74% клиентов по ОСАГО продлили свои полисы в Ингосстрахе после урегулирования страхового случая.

«Мы методично развиваем автоматизированные процессы в онлайн-каналах урегулирования. В 2025 году мы добились отличных результатов — в три раза удалось нарастить долю страховых случаев по каско, решение по которым клиент получает в течение одной минуты, а более 20% страховых случаев, оформленных онлайн, сейчас обрабатываются ботами. В этом году мы с нашей ИТ-командой планируем запустить аналогичную систему разработки и по ОСАГО, а также по убыткам договоров страхования от несчастных случаев», — делится Иван Фурманов, начальник управления сопровождения урегулирования в компании Ингосстрах.