

Эксперты рассказали о работе цифровых сервисов в сфере ОСАГО

1 января 2025 года автовладельцы получили возможность подавать заявления на страховое возмещение через сайты или мобильные приложения страховщиков. Клиенты оценили полезную опцию, как и другие цифровые сервисы, которые существенно экономят время.

«Популярность электронных сервисов в страховании базируется на удобстве для клиентов. Оформление онлайн, отказ от бумажной документации, быстрая обработка – всё это позволяет не только сократить время, но и расширяет доступность страховых услуг по всей стране. Электронные продажи и цифровизация услуг страховых компаний – один из ключевых драйверов клиентоориентированного подхода страховщиков», – говорит президент Российского Союза Автостраховщиков (РСА) Евгений Уфимцев.

Возможность онлайн заявить о страховом случае по европротоколу и сделать фото с места ДТП появилась еще в 2019 году в мобильном приложении РСА «Помощник ОСАГО». Это был первый шаг на пути к полному онлайн-урегулированию. С июля 2023 года электронное урегулирование убытков по ОСАГО стало доступно на портале «Госуслуги», но только для ДТП, оформленных по европротоколу. Сейчас цифровые сервисы для урегулирования убытков предоставляют все страховые компании, которые продают ОСАГО. И по всем без исключения авариям: оформленным с помощью сервисов на сайте или в приложении, европротоколом, подписанным на бумаге, а также ДТП, зафиксированным сотрудниками Госавтоинспекции.

Оформить заявление на выплату без визита в страховую компанию просто. Авторизуйтесь в личном кабинете на сайте или в приложении. Многие сервисы интегрированы с порталом «Госуслуги», что упрощает доступ. После авторизации заполните электронную форму, указав идентификационный номер европротокола (если он применялся) и загрузите скан-копии документов. Сервис электронного урегулирования помогает ускорить все процессы: проверки полученных документов, оценку повреждений и стоимости ремонта, а значит обеспечивает быстрые выплаты по страховому событию. Возможность подать заявление онлайн удобна ещё и тем, что часть данных о собственнике и авто «подтягиваются» автоматом. Сотрудники страховой компании дистанционно проверят комплектность документов. Недостающие бумаги можно дослать позже.

Онлайн, в дистанционном формате, можно провести и осмотр поврежденного

автомобиля. Однако страховщики вправе принять решение о проведении очного осмотра. Такие правила предусмотрены пунктом 10.1 статьи 12 Закона об ОСАГО. Обычные водители заявление об урегулировании убытков подписывают усиленной неквалифицированной подписью, используя специальные приложения от портала «Госуслуги» (например, Госключ). Организации пользуются усиленной квалифицированной электронной подписью.

При этом важно помнить, что водители могут в любое время сменить формат взаимодействия со страховщиком – к примеру, отказаться от дистанционной подачи документов и обратиться в офис.

Википедия страхования, 22.05.2026 г.