

# ОДИН КОФЕ И РЕМОНТ, ПОЖАЛУЙСТА



Комфортное для автомобилиста урегулирование убытков по ОСАГО — не только залог спокойствия страховщиков, но и выгодный бизнес для тех, кто сумеет выстроить быстрые и эффективные процессы, продуманные во всем — от чашечки кофе, предложенной во время ожидания клиентом очереди, до комплексных услуг по расчету стоимости ремонта автомобиля. Это успешно доказали Егор Остроушко и возглавляемый им «Единый Центр урегулирования убытков».

**Современные страховые технологии:  
Как возникла идея организовать единый  
центр урегулирования убытков по ОСАГО?**

**Е. О.:** Участие в мероприятиях Международной ассоциации автодилеров (NADA) под эгидой Ассоциации Российские Автомобильные Дилеры (РОАД) еще в 2012–2013 годах позволили мне изучить, как работают технологии урегулирования убытков за рубежом. И я не мог не удивляться: почему не организовать нормальное, комфортное урегулирование убытка здесь — и все участники данного процесса будут довольны! Так что однажды мы просто взяли и организовали отдельный офис по обслуживанию пострадавших в ДТП автомашин клиентов.

**ССТ: Что вы даете клиенту?**

**Е. О.:** Приехав к нам, за чашечкой кофе, клиент получает полный комплекс услуг по расчету ремонта своего автомобиля.

Добросовестным клиентам это очень удобно, а желающим «нагреть руки» на страховщиках с нами неинтересно, так как мы занимаемся только натуральной формой возмещения: денег с нашей помощью получить нельзя.

Сначала мы организовали единый центр урегулирования убытков на площадке нашего кузовного цеха. Но сразу же столкнулись с ситуацией, когда схлестнулись две очереди — осмотры по удаленке и непосредственно ремонтный поток. Как раз тогда в нашем холдинге

## Комплекс услуг:

1. Сразу, за один визит, по принципу одного окна оформляются все документы по убытку.
2. Обслуживание происходит в теплом комфортном помещении.
3. Первоначальный осмотр производится после мойки, в помещении, а не под дождем и снегом.
4. Проводится полная дефектовка с частичной разборкой.



**Егор Остроушко**

*Директор «Единого Центра урегулирования убытков»*

освободилось помещение автосалона, и было принято решение открыть в нем центр урегулирования убытков полного цикла: начиная от стоянки и оформления документов — до осмотра, дефектовки и расчета стоимости ремонта. Замыкает этот бизнес-процесс наш ремонтный цех.

### **ССТ: Как выстроено взаимодействие со страховщиками?**

**Е. О.:** На данный момент мы работаем со страховой компанией ООО «СК «СЕРВИСРЕЗЕРВ». Мы являемся для них аутсорсером по урегулированию убытков.

Со страховщиком у нас электронный документооборот: после того, как клиент подписал все необходимые бумаги, дальнейшая работа с бумажными носителями запрещена. Все работают исключительно на лицензионных системах АУДАТЭКС и SilverDAT. Дополнительной гарантией является потоковое видео с камер из залов, которое хранится на серверах минимум год. Для страховой компании вся наша деятельность абсолютно прозрачна. У нас просто

нет технической возможности завязать стоимость ремонта. Все расчеты производятся по Единой Методике РСА.

### **ССТ: Вы планируете расширение проекта?**

**Е. О.:** Сейчас мы дорабатываем IT-решение с АУДАТЭКС и SilverDAT — хотим довести до идеала все процессы в электронном виде. И с готовым, четко работающим ПО, будем выходить на обслуживание федеральных страховых компаний. В первую очередь уже в этом году планируем открыть отделения в Нижнем Новгороде и Ярославле.

### **ССТ: Клиенты довольны вашим обслуживанием?**

**Е. О.:** Да! В тот же «СЕРВИСРЕЗЕРВ» очередь на подачу документов — без осмотра! — занимает минимум 2 недели. Наша очередь для получения направления на ремонт с согласованной стоимостью — максимум 3 дня. При этом у нас сразу, за один визит, проводится и оформление документов, и все виды осмотров, и расчеты.

