**Ubezpieczenia. Wypłata odszkodowania natychmiast po zgłoszeniu szkody**

**Ubezpieczeniowe aplikacje do samodzielnej likwidacji szkód działają na polskim rynku od kilku lat. Od teraz klienci mogą zlecić wypłatę odszkodowania równolegle ze zgłoszeniem szkody – informuje towarzystwo ubezpieczeń Compensa.**

Ubezpieczyciele od lat starają się usprawnić proces likwidacji szkód. Wiedzą, że czas reakcji na zgłoszenie i związana z tym jak najszybsza wypłata odszkodowania są z punktu widzenia klientów kluczowe. Jednym z branżowych pomysłów na uproszczenie i przyspieszenie tych czynności jest aplikacja do samodzielnej likwidacji szkód. Program pozwala poszkodowanym przekazać ubezpieczycielowi – bez osobistego, mailowego lub telefonicznego kontaktu z obsługą klienta – najważniejsze informacje o zdarzeniu i wnioskować o odszkodowanie.

Na przełomie 2020 i 2021 roku na rynku pojawiło się usprawnienie tego rozwiązania. Towarzystwo ubezpieczeń Compensa jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce uruchomił automatyczne zlecenie wypłaty odszkodowania. Oznacza to, że cały proces likwidacji można przeprowadzić nawet w kilkanaście minut, a pieniądze otrzymać po zaledwie kilku godzinach od nieszczęśliwego zdarzenia, np. kolizji czy zalania.

*- Można powiedzieć, że wypłata odszkodowania następuje w czasie rzeczywistym, tzn. równolegle ze zgłoszeniem szkody. Dotychczas czas realizacji wynosił do 3 dni i jest to wciąż rynkowy standard. Nasze nowe rozwiązanie sprawia, że klient nie czeka na weryfikację sprawy przez naszego konsultanta, bo dzięki technologii proces likwidacji przebiega w pełni automatycznie. Akceptacja odszkodowania i zlecenie wypłaty w aplikacji odbywają się podczas pierwszego kontaktu z nami* – tłumaczy Rafał Mosionek, Zastępca Prezesa Zarządu Compensa TU SA Vienna Insurance Group, odpowiedzialny w firmie m.in. za obszar likwidacji szkód.

Jeżeli klient nie zgadza się z proponowaną wyceną, zostaje skierowany do przedstawiciela zakładu ubezpieczeń. Również na tym etapie obsługa zgłoszenia jest zautomatyzowana i po pierwszym kontakcie może zakończyć się natychmiastowym zleceniem wypłaty.

**Jak działa samodzielna likwidacja szkód?**

Przykład Compensy pokazuje, jak to rozwiązanie działa w praktyce. Obsługa zgłoszenia szkody z ubezpieczeń OC, AC, NNW i majątkowych odbywa się w całości online. Proces można streścić w kilku poniższych krokach:

1. Klient kontaktuje się z ubezpieczycielem i odbiera SMS-a z linkiem do aplikacji.
2. Następnie w aplikacji uzupełnia wymagane informacje i dokumenty: dane polisy, numer konta do wypłaty, opis i zdjęcia szkody itp.
3. System automatycznie weryfikuje zgłoszenie i na tej podstawie proponuje odszkodowanie.
4. Jeśli klient akceptuje wycenę, system od razu zleca wypłatę.

W przypadku niektórych zdarzeń konieczne mogą okazać się oględziny zniszczonego samochodu lub innego mienia. „Wizyta” rzeczoznawcy może być w takiej sytuacji również przeprowadzona zdalnie.

Źródło: Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group