Страхователи больше не хотят видеть страховщиков, предпочитая решать вопросы онлайн. Страховщики отвечают взаимностью, соревнуясь в скорости оказания дистанционных услуг.

Еще недавно онлайн можно было только покупать полисы, а теперь страховщики стремительно осваивают дистанционное урегулирование страховых случаев. Вице-президент Всероссийского союза страховщиков Сергей Ефремов говорит, что прорыв случился весной и буквально за несколько месяцев доля удаленного урегулирования значительно выросла, причем во всех видах страхования. «Если раньше мы к этому процессу подходили осторожно, то сейчас он набирает темп», — заявил он на конференции «Claims & Pays 2020. Урегулирование убытков в страховании».

Вопрос не в сумме, а в скорости

Что у страхователя стоит на первом месте при выборе страховки? Цена, говорит генеральный директор «Зетта Страхования» Игорь Фатьянов, ссылаясь на международные исследования удовлетворенности клиентов страховых компаний. А на втором месте — процесс урегулирования. Снизить цену полиса, не сократив расходы на урегулирование, не получается. Сократить их можно, автоматизировав процессы с помощью современных технологий.

Весной, в период самоизоляции, страховщики начали массово переводить сервисы в онлайн. У лидеров рынка это получилось быстрее, и их клиенты уже могут проводить осмотры повреждений застрахованного имущества и оформлять заявления на выплаты в мобильных приложениях. Остальным предстоит догонять лидеров, чтобы, как считает координатор движения «Синие ведерки» Петр Шкуматов, не остаться не у дел. «Если раньше главным ожиданием усредненного страхователя была адекватная выплата (чтобы денег хватило на ремонт), то теперь речь идет о скорости и отсутствии ненужных бюрократических процедур при урегулировании страхового случая, — говорит он. — Я, например, в этом году изменил страховщику, с которым был много лет, и ушел в другую

компанию. Она предложила мне механизм полностью дистанционного урегулирования убытков в течение получаса. То есть, кроме мобильного приложения, мне больше ничего не нужно».

Эксперт считает, что такие СК, которые предлагают моментальное возмещение по стандартным страховым продуктам, однозначно окажутся в выигрыше. Компании же, которые отправляют людей оформлять бумажки, проводить осмотры и заказывать экспертизы, проиграют не только потому, что клиент не проголосует за них рублем, а и из-за больших издержек у самих страховщиков. Причем победу онлайн-урегулирования над традиционным он прогнозирует уже в перспективе 2–3 лет.

Как это работает?

Директор по решениям для страховой отрасли компании «КРОК» Андрей Крупнов говорит, что внедрение технологий позволяет сделать оформление страхового случая комфортным для клиентов, повышая индекс их удовлетворенности на 20%, а также дает возможность страховщику сократить расходы в разных видах на 20–30% и минимизировать неизбежные ошибки из-за человеческого фактора. Чтобы добиться этого, в арсенале у страховых компаний и их технологических партнеров уже достаточно инструментов. Например, автоматизация процесса осмотра при заключении договора и при оформлении страхового случая, технологии автоматического распознавания повреждений без потери качества и расходов на отправку сотрудников для проведения осмотра. «В мировой практике технологии автоматического распознавания применяются очень часто и уже накоплен большой опыт. Например, в США с начала года спрос на анализ повреждений в автостраховании с помощью цифровых решений вырос вдвое», — указывает он.

Выглядит процесс так: фото автомобиля, которое страхователь делает в мобильном приложении страховщика, обрабатывает программа с элементами искусственного интеллекта. При заключении договора страхования система формирует так называемый цифровой слепок авто, а в случае аварии сравнивает с ним поврежденный автомобиль. По словам Андрея Крупнова, при предстраховом осмотре технологии автоматического распознавания дают точность более 90%, при страховых событиях в зависимости от их тяжести — до 85–90%. Сложнее всего компьютеру приходится со средней тяжести повреждениями машины, где присутствуют скрытые дефекты, которые без осмотра на подъемнике зачастую не обнаружить. «И все же благодаря системе автоматического распознавания страховщик экономит значительные ресурсы, потому что мелкими убытками он вообще не озадачивается, тотальные убытки тоже хорошо

идентифицируются искусственным интеллектом, остается средняя категория, которая не такая уж большая с точки зрения частотности», — поясняет он.

Страхователь тоже в выигрыше, потому что ему, во-первых, не нужно проводить технические экспертизы автомобиля (за исключением сложных случаев), во-вторых, с момента отправки фото машины на полный ее анализ с помощью автоматизированной системы уходит всего минута, а значит, решение о выплате будет принято значительно быстрее. Некоторые страховщики уверяют, что выплачивают возмещение по несложным случаям в течение 7–10 минут.

Видеозаявление на выплату

В страховании недвижимости технологии дистанционного урегулирования убытков тоже сделали прорыв. Компания «Манго», вышедшая на российский рынок в конце прошлого года, делает ставку исключительно на онлайн-взаимодействие с клиентами, отсекая характерные для традиционных страховщиков этапы сбора документов, рассмотрения и передачи их между подразделениями СК. «Мы построили другой процесс и обкатали его на более чем 300 страховых случаях, — рассказывает генеральный директор СК «Манго» Павел Конев. — Первое, что мы сделали, — объединили внутренние процессы, и теперь все взаимодействие с клиентом ведет служба поддержки: от первого обращения до перечисления выплаты. Второе — изменили формат передачи данных от клиента: фиксация факта наступления страхового случая и оценка ущерба производится по фото- и видеоматериалам».

Страхователь записывает на смартфон видеорассказ о происшествии, делает снимки повреждений и отправляет через мессенджер. Именно видеоформат, по словам Конева, позволяет отличить правду от бытового мошенничества. «В большинстве случаев этих материалов достаточно, — продолжает он. — Если нужны какие-то документы, то часть их мы собираем самостоятельно, например проводим проверку имущественных прав в Росреестре. Некоторые документы запрашиваем уже после проведения страховой выплаты — например, справку из управляющей компании». Дальше служба поддержки самостоятельно переводит полученную от клиента информацию в формат заявления на выплату и направляет ему ссылку. Он проверяет внесенную в базу информацию и подтверждает ее правильность СМС-кодом.

Оценивает размер страховой выплаты автоматизированная система. «Более 80%

обращений по причине заливов или нашего клиента, или затопленных им соседей — это типовые ситуации, не требующие суперзнаний со стороны сотрудников службы поддержки, — отмечает Конев. — Кроме того, у клиента, как правило, уже есть понимание, какую выплату он хочет получить, и в большинстве случаев его требования адекватные. Если видение наше и клиента расходятся, мы направляем к нему независимого аварийного комиссара для оценки ущерба. Но таких случаев менее 10% от общего количества».

Выплата производится на банковскую карту клиента, с которой он оплачивал покупку полиса, или карту, указанную другим получателем, и от момента принятия решения до зачисления средств проходит несколько секунд. Павел Конев говорит, что 2/3 страховых случаев урегулируются в первый день обращения за выплатой. Средняя выплата составляет около 45 тыс. рублей, что соответствует средней на рынке. «Самая быстрая выплата, которая у нас была, заняла 42 минуты с момента обращения клиента», — добавляет он.

Готовы наращивать убыточность

В онлайн переходит и урегулирование рисковых и кредитных видов страхования. «Сбербанк страхование», заявившее о переводе в дистанционный формат сервисов, готово даже нарастить свои убытки, чтобы вернуть доверие клиентов. «Кто, если не Сбербанк, поменяет отношение клиентов к страхованию? — задается вопросом директор дивизиона «Защитные страховые продукты и сервисы» Сбербанка Катрин Соомре. — В последние годы у клиентов накопилось много негатива по отношению к этим продуктам, поэтому через повышение выплат мы хотим вернуть их доверие. Для этого меняем сами продукты, убираем из них исключения и ограничения. Например, недавно запустили страхование от потери работы, в которое включили риск увольнения по соглашению сторон, и не требуем справок от биржи труда».

Оформление страховых случаев сейчас производится через приложение «СберОсмотр», а до конца года эта функция появится и в мобильном приложении Сбербанка, которым клиенты пользуются ежедневно. «Это позволит еще сократить сроки урегулирования, — считает Катрин Соомре. — Сейчас через «СберОсмотр» подают заявления около 65% ипотечных клиентов и более 30% — по имущественному страхованию, что позволило сократить сроки урегулирования убытков до пяти дней».

Кроме того, компания ввела так называемый зеленый коридор, то есть урегулирование простых случаев по минимальному пакету документов, и рассчитывает получить возможность самостоятельно запрашивать документы от госорганов, в том числе и медицинские. «Наша цель — урегулирование страхового случая за минуту, — добавляет она. — По отдельным видам сможем к этому прийти уже в ближайшее время, а в сложных продуктах страхования жизни это станет возможным только после интеграции с госорганами».

Бумагу спишут?

Урегулирование любого страхового случая за несколько минут и моментальная выплата — очень заманчивая перспектива, а для кого-то уже и реальность. Впрочем, по словам Сергея Ефремова, полностью в онлайн урегулирование не уйдет. Перевод сервисов в дистанционный формат, конечно, мировая тенденция, но помимо страхователей, рожденных с гаджетами в руках и не желающих посещать офисы страховщиков, есть еще их родители, которые привыкли получать услугу традиционным способом. «Международная практика показывает, что работа идет в обоих направлениях: остается процесс урегулирования убытков через офисы страховых компаний и активно развивается урегулирование онлайн. Особенно в тех направлениях, которые позволяют это делать», — добавил он.

Банки.ру, 24 сентября 2020 г.