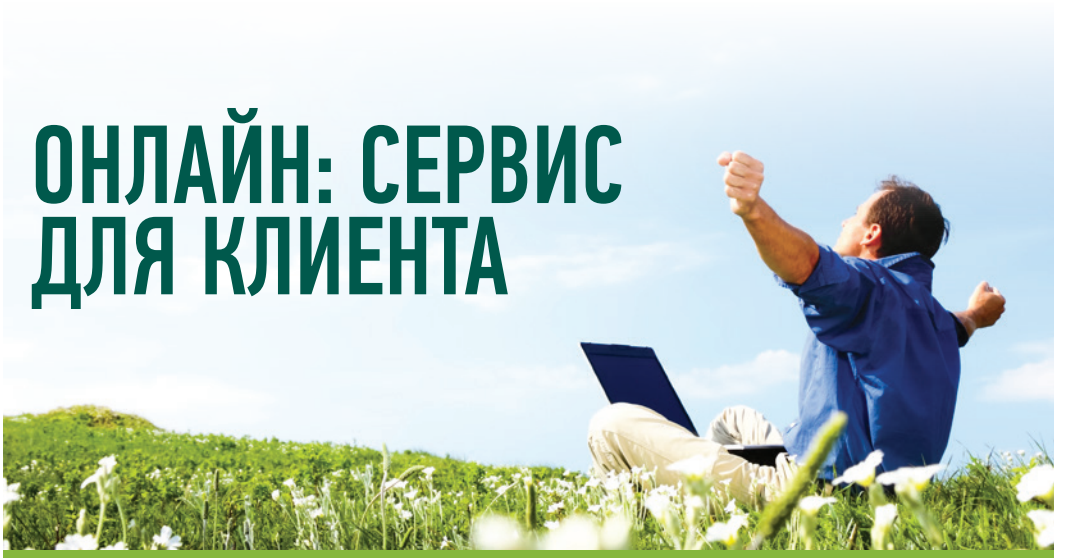
ОНЛАЙН: СЕРВИС ДЛЯ КЛИЕНТА



О том, почему в массовых продажах страховых продуктов автоматизация становится конкурентным преимуществом, как цифровизация помогает сделать жизнь клиентов удобнее, рассказывает Александр Гогленков, исполнительный директор СК «Сбербанк страхование».

ССТ: Насколько активно ваша компания развивала цифровые технологии в условиях пандемии?

Александр Голенков: В прошлом году мы, как и весь страховой рынок, осознали важность онлайн-продаж. Мы максимально расширили присутствие в сети, переведя всю линейку, новые и старые продукты в приложение «Сбербанк онлайн». Сейчас среднемесячное число пользователей мобильного приложения составляет около 65 млн человек, и все эти клиенты банка получили доступ к нашим страховым продуктам, возможность подать заявку на изменение условий страхования, при необходимости — расторжение договора, урегулирование убытков и т. д. Одновременно мы сохранили обслуживание и в офисах банка. В результате, наши продажи серьезно выросли.

Сейчас мы активно используем онлайн-сервисы банка, поскольку они доступны большому числу клиентов, но хорошо понимаем, насколько важно развивать собственный сайт. Кроме того, мы активно ведем работу по совершенствованию системы постпродажного обслуживания.

ССТ: Перевод осмотров и некоторых других процедур для возмещения убытков в онлайн — один из новых трендов. Как вы развиваете это направление?

А. Г.: В 2019 году мы начали развивать мобильное приложение «Сберосмотр» — клиенты смогли закачивать документы, связанные с убытком, и отправлять в страховую компанию, не предпринимая дополнительных действий. Эта технология позволяла компании оперативно рассматривать документы и принимать решения. Но эта технология работала не для всех страховых продуктов.

Теперь в приложении «Сберосмотр» есть все необходимые формы, чтобы дистанционно заявить убыток с приложением необходимых документов по всем рисковым продуктам, в том числе по страхованию имущества. При заявлении убытка клиент получает ссылку, переходит в приложение и по заданному алгоритму проводит осмотр недвижимости. Данные попадают в страховую компанию, где их обрабатывают и принимают решение о выплате.

ССТ: Что в этом плане происходит с автострахованием?

А. Г.: В конце прошлого года мы выпустили интересный страховой продукт — «Мини-каско». Автопарк в России, особенно в регионах, достаточно возрастной, а наш продукт предназначен именно для страхования автомобилей с пробегом. От полноценного каско программа отличается объемом покрытия: угон и ущерб включены, но на ущерб лимит покрытия фиксирован.

В первом полугодии этого года появятся расширенное и полное каско, а к концу года мы обеспечим возможность застраховать ОСАГО онлайн. Продажи мы планируем развивать на своем сайте, ресурсах «Сбербанка», через партнерские сети, а также офлайн — с дилерами, агентами и брокерами.

Для полноценного каско мы сейчас дорабатываем мобильное приложение с опцией личного кабинета, которое позволит удаленно провести осмотр автомобиля. В нем будут настроены специальные экранные формы: достаточно следовать инструкции, чтобы произвести осмотр, в том числе записать видео с указанием данных геолокации, времени осмотра и т. д. Для верификации клиента мы можем использовать систему идентификации «Сбербанка» по Сбер ID, получить дополнительные данные из учетной записи пользователя.

ССТ: Насколько зависит популярность онлайн-продуктов от региона?

А. Г.: Мы продаем единый набор страховых продуктов в офисах банка и онлайн, и, если кому-то неудобно покупать полис через приложение, он может оформить его очно. По нашей статистике, от региона выбор продуктов критически не зависит. По крайней мере, пока сложно сделать однозначный вывод о предпочтениях, но мы заметили, что больше покупают страховки в отделениях банка, чем онлайн, чаще — залоговое страхование для ипотеки.

Александр Гогленков

Исполнительный директор СК «Сбербанк страхование»

ССТ: Какие преимущества показало использование онлайн-сервисов?

А. Г.: Благодаря активному усовершенствованию мобильного приложения мы серьезно сократили сроки по страховым выплатам — человек может ее получить в течение 5 дней.

В первом полугодии мы проведем пилотный запуск программ с использованием искусственного интеллекта для оценки изображения в имущественном страховании, и полученные результаты будем интегрировать в процесс урегулирования убытков.

Мы понимаем, что за счет использования автоматизации и искусственного интеллекта сможем сделать свои процессы быстрыми и удобными для клиентов, удешевить их, что однозначно скажется на стоимости страховых услуг и их привлекательности. Для нас это единственная возможность сохранить конкурентоспособность при массовых продажах страховых услуг.