БЛИЖЕ К ЛЮДЯМ

Несмотря на бурное развитие интернет-технологий, многие из нас больше доверяют документам на «гербовой» бумаге, тем более в таком серьезном деле, как страхование. Благодаря страховым терминалам СК «МАКС» полис ОСАГО на официальном бланке теперь можно купить прямо в торговом центре. Как рассказал нам руководитель дирекции информационных технологий этой страховой компании Александр Горяинов, клиенты оценили возможность приобретения полисов через терминалы, поэтому в ближайшее время их ассортимент будет расширен за счет коробочных продуктов по страхованию от несчастных случаев и страхованию имущества.

Современные страховые технологии: СК «МАКС» приступила к реализации в столичном регионе проекта по продаже полисов ОСАГО через страховые терминалы. Расскажите, пожалуйста, об этом проекте подробнее.

Александр Горяинов: Прежде всего, хочу пояснить отличия терминала для продажи полисов от классического, всем привычного банковского терминала. Наш аппарат имеет принтер с 4 лотками, которые загружаются различными видами бланков полисов. В терминале есть стандартный купюроприемник, POS-терминал для оплаты картами, кассовый аппарат, специальный сканер, который работает как в классическом режиме, так и в инфракрасном свете. Такой сканер необходим для отсева поддельных документов. Он осуществляет не сканирование с распознаванием, а фотографирование документа.

Кроме того, терминал оснащен средствами доступа к Интернет. Он работает с сервером по защищенному каналу. Связь осуществляется с единым контакт-центром, который обрабатывает поступающие запросы. Также терминал оборудован видеокамерой и микрофоном. После третьей ошибки клиента в наборе данных оператор имеет возможность подключиться в режиме онлайн и проконсультировать клиента.

> Мы контролируем подлинность документов и исключаем возможность оформления полиса по несуществующим данным.

ССТ: Как происходит сам процесс заключения договора страхования?

А. Г.: Прежде всего, клиент авторизуется, то есть вводит номер телефона и по СМС получает код. Далее он выбирает вид страхования, указывает регион присутствия, сканирует необходимые для получения полиса документы: паспорт, свидетельство о регистрации или паспорт

транспортного средства, водительские удостоверения лиц, которые будут вписаны в полис.

Фотографии документов мгновенно передаются в контакт-центр, где оператор в течение нескольких минут вводит данные с изображений в систему. Такой подход облегчает действия клиента и сокращает количество ошибок по сравнению с ситуацией, если бы клиент вводил данные самостоятельно. Одновременно мы контролируем подлинность документов и исключаем возможность оформления полиса по несуществующим данным.

Когда все данные занесены в базу, клиент видит их на экране терминала, проверяет и подтверждает нажатием соответствующей кнопки монитора. Далее идет проверка данных по КБМ с базой АИС РСА, и на экран выводится информация по стоимости полиса. Наличие техосмотра также фиксируется через данные ЕАИС ТО РСА.

Если клиента все устраивает, он ставит свою подпись на электронном планшете терминала, используя специальное перо ввода. Это факсимиле сохраняется в базе данных и распечатывается на полисе. Далее происходит оплата полиса и его печать. Аппарат выдает кассовый чек.

Если клиент оплачивает полис не банковской картой, а наличными, то сдача зачисляется на его номер телефона.

ССТ: Получается, по сути страховой терминал функционирует как удаленное «единое окно»?

А. Г.: Совершенно верно. Удобный интерфейс терминала позволяет самостоятельно, без ввода данных вручную и без комиссий получить полис ОСАГО на официальном бланке. Вся операция занимает обычно не более 5–8 минут. Пока идет пилотный проект, у каждого аппарата стоит промоутер, который помогает клиенту и рассказывает, как пользоваться аппаратом.

ССТ: Какие полисы сейчас можно купить в терминалах?

А. Г.: Сейчас терминалы загружены только бланками ОСАГО, но в дальнейшем мы будем подгружать бланки еще нескольких коробочных продуктов. В планах есть даже продажа полисов каско. Кроме того, мы планируем продажу полисов по ДМС для трудовых мигрантов. В торговых центрах продажа полисов ДМС может быть даже более востребована, чем полисов ОСАГО.

ССТ: Где сейчас расположены аппараты по продаже полисов?

А. Г.: Первый терминал был установлен в Химках. Сейчас терминалы уже стоят в 7 торговых центрах по Москве и области, на территории магазинов «Ашан» и «Карусель». Дальше планируется их распространение в некоторых других регионах.

ССТ: У страхователей много претензий по правильности расчета КБМ. Если клиент не согласен с тем КБМ, который определит терминал, может ли он как-то заявить о своем несогласии?

А. Г.: Если у клиента возникает вопрос о правильности расчета КБМ, то терминал ему предлагает обратиться за выяснением ситуации непосредственно в офис нашей компании. На стороне РСА сейчас работает сервис «КБМ+», который позволяет индивидуально разобраться в страховой истории каждого страхователя. Для этого необходимо обратиться в офис любого страховщика, который переадресует запрос в РСА. Ответ поступает в течение 5 дней, после чего КБМ будет одинаковым и верным, в какую бы компанию ни обратился человек.

> Сейчас терминалы уже стоят в 7 торговых центрах по Москве и области.

ССТ: Есть ли аналоги вашей технологии или она в России уникальна?

А. Г.: Аналогичные аппараты используются микрофинансовыми организациями для выдачи займов. Технология в целом не новая.

Несколько лет назад уже были попытки реализовать ее для продажи страховых полисов, но они почему-то не пошли.

В нашем случае разработчик выбирал страховую компанию, которая была бы достаточно надежной, имела широкую сеть присутствия (для возможного расширения проекта в дальнейшем), а также максимально быстро, в течение нескольких недель, могла бы реализовать необходимую интеграцию со своей информационной системой, базами РСА и ГИБДД по расчету КБМ и данными технического осмотра. Что касается надежности и широкого представительства в регионах, то наша компания имеет наивысший рейтинг надежности А++, а также более 50 собственных филиалов в регионах. Кроме того, МАКС уже имел серьезные наработки, поэтому, когда к нам обратились с идеей сотрудничества, все сошлось!

ССТ: Канал продаж оказался востребован потребителями?

А. Г.: Проект стартовал только в конце декабря 2015 года. 29 января у нас был продан первый полис. Динамика подтверждает, что мы двигаемся в правильном направлении. Если не брать в расчет январь, то рост продаж в марте по отношению к февралю составил более 100 %.

ССТ: Сейчас, когда полисы активно продаются, есть ли данные о профиле клиентов? Какой сегмент использует покупку полисов через терминал наиболее активно?

А. Г.: Да, мы анализируем состав клиентов и получили интересные данные по полу и возрасту.

Статистика по маркам машин дала неожиданный результат. Наибольший процент полисов оформлен на дорогие марки и мощные машины. В портфеле попался даже один Aston Martin. Правда, большинство машин оказались не новые, средний возраст — около 9 лет.

> Покупка через терминал обезопасит клиента от случайной покупки поддельного полиса ОСАГО.

ССТ: Продажа страховых полисов через терминалы полностью соответствует действующему законодательству?

А. Г.: Терминалы нам предоставлены нашим партнером, который является классическим агентом. Он продает не электронные, а бумажные полисы. По закону посредникам запрещено продавать только электронные полисы. Наш агент осуществляет полный цикл продажи от внесения данных в базу до согласования условий страхования, распечатки полисов и инкассирования страховых премий.

ССТ: Мошенничеств не опасаетесь?

А. Г.: Сканирование документов идет в нескольких спектрах светового диапазона. Мы видим и водяные знаки, и все визуальные отметки на документах, поэтому вероятность использования поддельных документов и мошенническая покупка полиса сведена к минимуму.

Все точки продаж с терминалов у нас подключены в единую IT-систему. И мы, и клиенты будем видеть все терминалы нашей компании. Это важно на случай, если мошенники будут пытаться использовать свои терминалы.

С другой стороны, покупка полиса через терминал обезопасит клиента от случайной покупки поддельного полиса ОСАГО. Ведь обычно, когда забыли полис вовремя оформить, пользуются вызовом агента через интернет с доставкой полиса на дом — тут и возникает опасность купить фальшивку. А за нашим полисом ОСАГО можно будет спокойно зайти в ближайший торговый центр.

С первого июля, когда будет выпущена новая защищенная серия бланков ОСАГО, они также будут доступны в терминалах.

ССТ: Ряд крупных компаний заявляют о том, что страхование ОСАГО необходимо проводить только с осмотром, во избежание мошенничества. Как вы решаете вопрос осмотра при продаже полисов через терминал?

А. Г.: Осмотр — это право страховщика, а не обязанность. Риски, что машина используется, например, в качестве такси, а человек это скрывает, конечно, могут быть. Для противодействия им мы разработали для операторов специальные скрипты по выявлению несоответствий. Например, пробег машины вызывает вопрос — он слишком большой для нормального режима эксплуатации. В таких случаях клиенту предложат через экран терминала обратиться в офис компании.

ССТ: Как вы будете оценивать эффективность проекта?

А. Г.: В проекте два участника: мы и наш партнер. Мы принесли в проект серьезные интеллектуальные ресурсы и узнаваемость бренда. Оперативно провели необходимые доработки информационной системы, дали возможность полноценной работы уже через месяц после начала сотрудничества. Партнер несет затраты по вложениям в стоимость терминалов, для него это существенные инвестиции.

Для нас успех уже очевиден, мы видим динамику проекта и перспективы. Следующий шаг — продажа полисов страхования домашнего имущества и страхование от несчастного случая. Линейка продуктов у нас уже частично готова и активно дорабатывается. Например, есть продукт «Дом на миллион» — он подходит для большинства загородных домиков. Дорабатывается продукт ДМС для мигрантов, как я уже упомянул.

Главное, оказываясь рядом с человеком, мы становимся ближе! При этом страхование становится все более привычным продуктом, который можно купить не только в офисах страховых компаний, но и рядом с домом, между делом, одновременно с покупкой продуктов и самого необходимого.

Вообще есть большое количество партнеров, для которых продажа полисов через терминалы — это создание удобного сервиса для их клиентов. У нас в компании даже проходят конкурсы идей по повышению лояльности клиентов партнеров при предложении им тех или иных полисов. Мы также работаем над повышением лояльности сотрудников партнеров: хотим предлагать удобные режимы страхового обслуживания для работников различных корпораций.

Подчеркну, что наша компания не исключает из бизнес-процесса работу страховых агентов. Для кого-то из клиентов важно личное общение, а для кого-то важна возможность купить полис быстро и без разговоров. Как видно из статистики, это в большинстве своем молодежь. А за ней — будущее.

> Для кого-то из клиентов важно личное общение, а для кого-то важна возможность купить полис быстро и без разговоров.