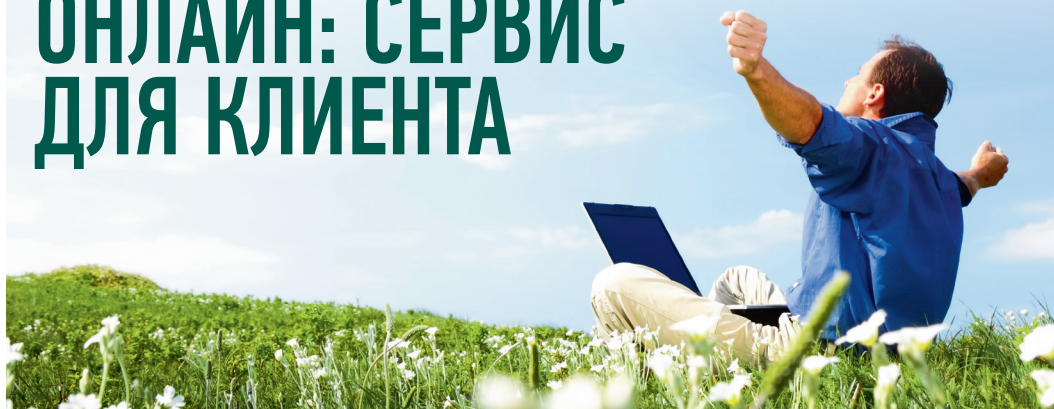


ОНЛАЙН: СЕРВИС ДЛЯ КЛИЕНТА



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

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

Александр Гогленков: В прошлом году мы, как и весь страховой рынок, особенно остро осознали важность онлайн-продаж. Максимально расширили присутствие в сети, переведя всю продуктовую линейку в мобильное приложение «СберБанк Онлайн». Среднемесячное число пользователей приложения составляет около 65 млн человек, и у них есть доступ к нашим страховым продуктам. Одновременно мы продолжили развивать продажи через собственный сайт и отделения «СберБанка».

В результате, в непростой 2020 год мы увеличили объем сборов на 10 % по сравнению с 2019 годом. Онлайн-продажи продуктов для физических лиц выросли более чем в полтора раза. Было заключено около 1 млн цифровых договоров. Лидером цифровых продаж стало ипотечное страхование. Около 630 тыс. клиентов заключили договоры ипотечного страхования имущества — в два раза больше, чем в 2019 году. Существенно увеличились онлайн-продажи

по рисковому страхованию, не связанному с кредитованием. Клиенты «Сбера» оформили 177 тыс. цифровых полисов по программе «Защита карт» (+20 % к 2019 году), около 100 тыс. — по программе «Защита дома» (+35 % к 2019 году).

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» по урегулированию убытков страхования имущества и ипотечного страхования. Клиенты могут зачислять документы, связанные с убытком, проводить осмотр пострадавшего имущества, фотографировать его и отправлять в страховую компанию, не предпринимая дополнительных действий. Эта технология позволяет компании оперативно рассматривать документы и производить выплаты в течение 5 дней.

В период пандемии мы масштабировали приложение на все рискованные продукты. В результате, в прошлом году клиенты дистанционно урегулировали убытки в 6 раз чаще, чем годом ранее. Доля убытков, урегулированных онлайн, по программе «Защита дома+» составляет 38 %, по ипотечному страхованию имущества — 65 %, а в целом по страхованию имущества физлиц — 48 %.

Мы постоянно работаем над сокращением сроков выплат по всем видам страхования, в августе прошлого года запустили сервис моментальных выплат при задержке рейса более чем на 4 часа по программе «Страхование путешественников». И теперь наши клиенты при подключении соответствующей опции получают выплаты, как только самолет взлетел.

ССТ: Что в этом плане происходит с автострахованием?

А. Г.: В конце прошлого года мы предложили клиентам «Мини-каско» в маркетплейсе «Сбера». Автопарк в России, особенно в регионах, возрастной, а наш продукт предназначен именно для страхования автомобилей с пробегом. Продукт защищает от виновника ДТП без полиса ОСАГО, стихийных бедствий, предусмотрены выплаты за поврежденный багаж и компенсация затрат на транспорт и каршеринг.

В первом полугодии этого года появится расширенное и полное каско, а к концу года мы запустим и ОСАГО. Продажи планируем развивать на маркетплейсе «Сбера», своем сайте, через партнерские сети.

ССТ: Насколько зависит популярность онлайн-продуктов от региона?

А. Г.: Вся наша продуктовая линейка представлена в отделениях 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, однако



Александр Гогленков

*Заместитель генерального директора
СК «Сбербанк страхование»*

больше покупают страховки в отделениях банка, чем онлайн, чаще — залоговое страхование для ипотеки.

ССТ: Какие преимущества показало использование онлайн-сервисов?

А. Г.: Благодаря мобильному приложению мы серьезно сократили сроки по страховым выплатам — человек может ее получить в течение 5 дней.

В этом году мы также внедрим в приложение искусственный интеллект для оценки пострадавшего имущества. Это позволит нам производить выплаты еще быстрее.

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, повысит уровень доверия как к страховой компании, так и страховой отрасли в целом.