

УСПЕХ — В ИЗМЕНЕНИИ ПАРАДИГМЫ

О своей практике развития страховых онлайн-сервисов, урегулирования убытков без обращения клиентов в офис страховщика рассказывает Евгений Щекланов, исполняющий обязанности административного директора СК «Сбербанк страхование жизни».

ССТ: Расскажите, какие программы клиенты могут купить на сайте компании или банка, какие — в офисах?

Евгений Щекланов: Сегодня «Сбербанк» уже больше, чем просто банк — это целая экосистема. И «Сбербанк страхование жизни» как часть экосистемы представлена во всей сети офисов «Сбера». Наша цель — чтобы в любом отделении банка, в крупном городе или маленьком поселке, клиент мог получить все, что ему нужно, в том числе страхование. Потребитель может воспользоваться всем спектром наших услуг — проконсультироваться, купить страховой полис, внести изменения в договор, оформить выплату.

Другой способ взаимодействия клиента с компанией — приложение «СберБанк Онлайн», где мы представлены большинством своих сервисов и продуктов. Пандемия подтолкнула нас ускорить выход в онлайн. Уверен, что к началу следующего года все наши сервисы будут доступны дистанци-

онно: человеку не нужно будет приходить в отделение «Сбера», чтобы, например, урегулировать убыток. Достаточно будет нажать три кнопки в мобильном приложении.

ССТ: Какие продукты и какие каналы продаж пользуются наибольшим спросом у населения?

Е. Щ.: Продажи кредитного страхования жизни все больше переходят в онлайн. И этому есть вполне понятное объяснение: онлайн-оформление полиса занимает несколько минут, при этом стоимость полиса при покупке онлайн ниже, чем в отделениях.

Есть отличия в отношении к онлайн-сервисам — молодежь легко использует мобильные приложения, старшему поколению чаще нужна помощь. Проще воспринимают современные технологии в мегаполисах.

Еще одно интересное наблюдение — наши исследования показывают, что россияне интересуются не столько страхованием жизни, сколько дополнительными рисками. Например, при оформлении кредита 55 % россиян заявили, что предпочли бы включить в страховку защиту от потери работы, 37 % — от снижения оклада. И мы предоставили такую возможность: теперь клиенты «Сбера», оформляя кредит,

могут самостоятельно выбрать необходимые риски, в том числе защитить себя на случай недобровольной потери работы, а в будущем — снижения оклада.

ССТ: Есть ли в вашей экосистеме место страховым агентам?

Е. Щ.: Есть агентские и банковские способы развития страхового бизнеса. В России сейчас преобладает банковский. Это ни хорошо и ни плохо. Мы думаем о развитии сети агентов, но это перспектива не этого года. Пока у нас другой приоритет — создать центры притяжения клиентов. Возможно, пока не в каждом городе человек знает, что в «Сбере» уже можно даже купить полис ОСАГО.

ССТ: Каким должно быть урегулирование убытков для жителей небольших населенных пунктов?

Е. Щ.: В начале 2020 года мы достаточно быстро перешли на урегулирование убытков дистанционным способом. Это большая заслуга страхового сообщества и Банка России, мы убедили законодательные органы принять законопроект о возможности взаимодействия в электронном виде через агентов. Сейчас клиент может передать информацию об убытке либо через наш сайт, либо через «СберБанк Онлайн».

Пока, правда, не все убытки можно заявлять в электронном виде — мы перевели в онлайн только часть процессов. Клиенты до сих пор не могут предоставить документы дистанционно для проведения выплаты по страхованию ипотеки и ряду коробочных продуктов. Для этого нужны дополнительные законодательные решения.

ССТ: Как считаете, можно будет со временем полностью перейти на урегулирование онлайн?

Е. Щ.: Уже сейчас возможно урегулирование без визита в офис по накопительному и инвестиционному страхованию жизни. И уже тысячи клиентов «Сбербанк страхо-



Евгений Щекланов

*Исполняющий обязанности
административного директора
СК «Сбербанк страхование жизни»*

вание жизни» получили выплаты благодаря дистанционному обслуживанию.

В конце прошлого года мы подключились к электронному сервису ЗАГС и можем воспользоваться информацией госреестра в интересах клиента: ему не придется самостоятельно собирать комплект документов. Мы рассчитываем, что взаимодействие с ЗАГС позволит нам уже в этом году автоматически производить выплаты по ряду оснований. Также мы хотим начать оказывать финансовую поддержку нашим клиентам моментально при нахождении на больничном.

Для полноценного перехода в цифру необходимо устранить ряд барьеров. Как минимум, принять законопроект об электронном документообороте, который пока находится на стадии экспертного обсуждения. Чтобы дистанционные сервисы развивались активнее, нужно менять парадигму страхования: компании должны давать человеку деньги или сервисы в сложной ситуации моментально, а не требовать пакет сложных документов, которые порой можно собирать месяцами.