



# ДИАЛОГ С КЛИЕНТОМ ОНЛАЙН

Пандемия подтолкнула страховщиков ускорить развитие онлайн-технологий и при продаже полисов, и в урегулировании страховых случаев. О своем опыте цифровизации в сложных условиях, рассказал Игорь Люкин, директор департамента урегулирования убытков ООО «Абсолют Страхование».

**ССТ: Глобальные изменения и переход на дистанционный формат вас тоже коснулись?**

**Игорь Люкин:** Да, конечно. Сейчас в Департаменте урегулирования убытков меньше сотрудников работают в офисе, основная часть — на удаленке. Но при дистанционном формате работы эффективность нашего подразделения не упала.

**ССТ: Как удалось организовать дистанционные услуги во время самоизоляции?**

**И. Л.:** За время самоизоляции в нашем офисе не побывало ни одного клиента. Лишь в некоторых сложных случаях эксперты выезжали к клиенту.

В урегулировании убытков мы развиваем омниканальность. Клиент может сообщить о страховом случае с помощью того канала связи, который ему удобен и привычен: на сайте, по телефону, в мессенджерах, социальных сетях, в чате мобильного приложения. Он может заполнить электронное заявление или в произвольной форме описать, что произошло и сфотографировать повреждения. Если нет пострадавших и других участников ДТП — наехал на столбик, притерли во дворе, — а чек не превышает 100 тыс. руб., мы даже не требуем вызывать ГИБДД.

После такого несложного оформления происшествия клиенту на телефон приходит онлайн-направление в сервис. Ремонт удаленно сделать, к сожалению, не получится. Но можно выбрать станцию техобслуживания, которая находится ближе к дому.

Например, при страховании квартир по простым убыткам (размер ущерба не превышает 50 тыс. руб.), мы выплачиваем деньги в течение 5 дней.

**ССТ: Если сравнить традиционный формат работы и дистанционный — какой из них экономит страхователям время?**

**И. Л.:** Сейчас, с развитием онлайн-услуг, сроки выплаты резко сократились. Необходимость предоставления бумажных документов часто сильно тормозила или останавливала процессы урегулирования. Дистанционные сервисы — это скорость и удобство. Уменьшение затрат страховщика на офисы и оформление документов также положительно влияет и на стоимость полиса.

Например, в апреле 2020 года средний срок урегулирования по страхованию имущества физических лиц составил 3 рабочих дня, в некоторых ситуациях мы осуществляли выплаты в течение одного дня. За это время мы проводили все осмотры, собира-

ли документы и выплачивали деньги, и при этом не мучаем клиента сбором дополнительных документов — актами управляющей компании и выпиской из ЕГРН. Если нужно, сами связываемся с компетентными органами — МВД или МЧС и получаем от них необходимые нам документы для урегулирования страхового случая. По такой схеме урегулировано 60 % случаев.

### **ССТ: Онлайн-услуги успели стать привычными для клиентов?**

**И. Л.:** До пандемии люди чаще пользовались классическими услугами: приезжали в офис компании или вызывали аварийных комиссаров для подачи документов и предоставления автомобиля на осмотр. Сейчас клиенты охотнее выбирают дистанционные каналы для урегулирования убытков, готовы удаленно подавать необходимые документы и самостоятельно осматривать автомобиль. Онлайн-технологии позволяют в разы сократить время на оформление страхового случая. У всех есть смартфоны и мобильный интернет, и поэтому нет необходимости ждать приезда эксперта или самому ехать в офис страховой компании, как раньше. Мобильное приложение само распознает документы и поможет правильно сфотографировать повреждения.

Многие, попробовав дистанционное урегулирование и покупку полиса онлайн, не захотят возвращаться к взаимодействию со страховой компанией в ее офисе.

### **ССТ: Но цифровые услуги — это не только удобство, но и риски...**

**И. Л.:** Есть риски урегулирования убытков без оригиналов документов. Мы снижаем их благодаря использованию внешних источников данных для самостоятельной проверки заявленного события и обстоятельств происшествия.

Крупные убытки в «Абсолют Страховании» пока проверяются классическим способом: запрашиваем оригиналы документов, вызываем экспертов, проводим



**Игорь Люкин**

*Директор департамента  
урегулирования убытков  
ООО «Абсолют Страхование»*

расследование. Возможно, в будущем появится возможность урегулировать в дистанционном формате и крупные убытки.

### **ССТ: Можно сегодня судить о том, какими будут ожидания клиентов с развитием цифровых услуг? Что говорят Ваши прогнозы?**

**И. Л.:** По запросам клиентов можно сделать выводы, что страхователи хотят моментальных выплат по страховым событиям. Например, при страховании от задержки авиарейсов выплата происходит в течение нескольких минут после появления информации о задержке рейса.

Что касается моих прогнозов, думаю, что страховщики будут стараться действовать на опережение и самостоятельно инициировать диалог с клиентом. Мы будем двигаться к мгновенным выплатам, и со временем все больше страховщиков с помощью инноваций будут узнавать о страховых случаях в онлайн и самостоятельно инициировать процесс урегулирования убытка.