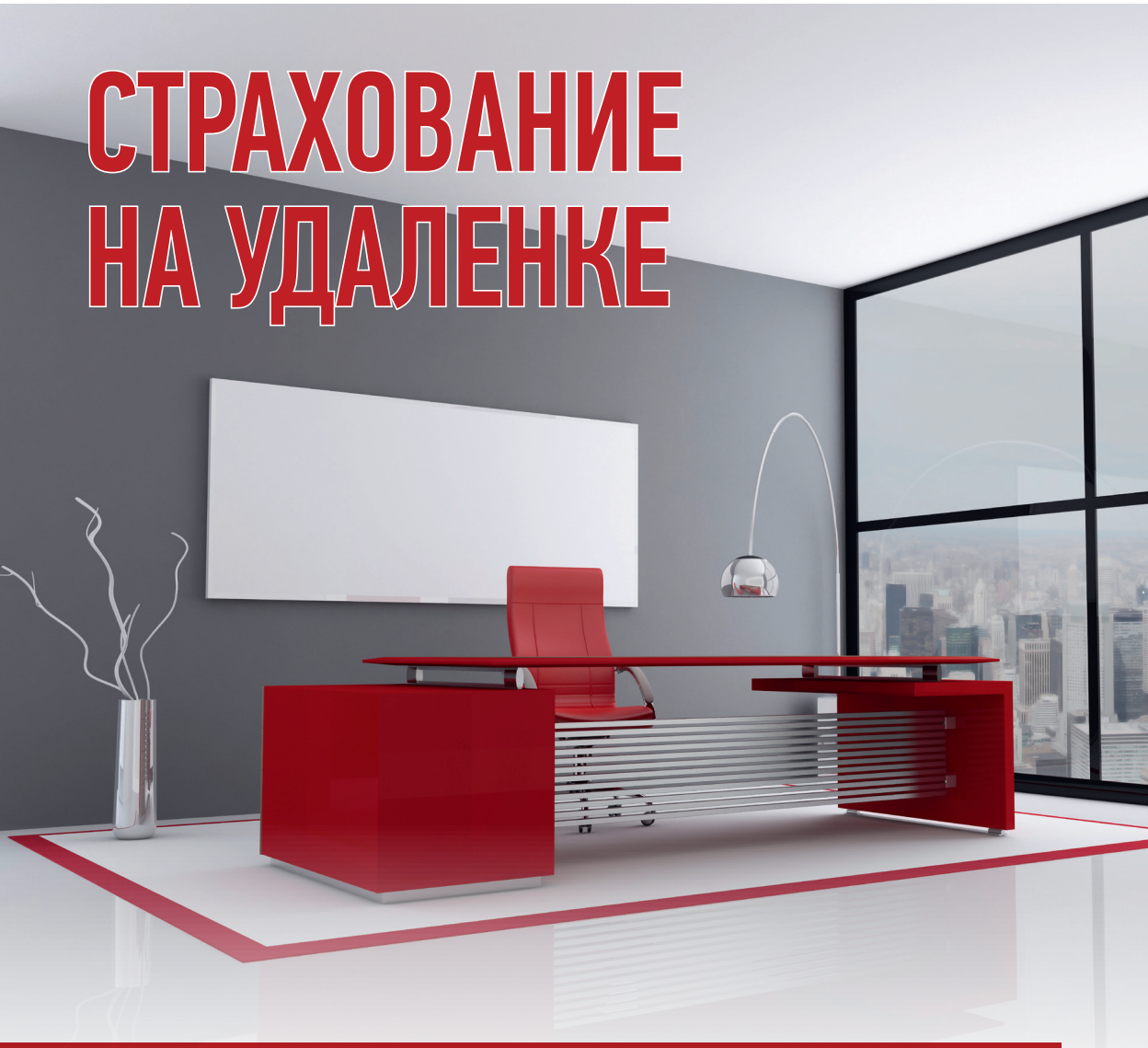
СТРАХОВАНИЕ НА УДАЛЕНКЕ



Коронавирус и введенный режим самоизоляции дали серьезный импульс развитию цифровых сервисов страховых компаний. Каждый день страховщики объявляют о новых возможностях для клиентов, облегчающих процесс урегулирования. Об изменениях рынка здесь и сейчас, о пилоте первого суперсервиса для страховщиков мы поговорили с Александром Харагезовым, директором департамента страховых выплат «АльфаСтрахование».

ССТ: Что происходит на страховом рынке в условиях кризиса и пандемии? Есть ли необходимость для страховщиков максимально активно применять и популяризировать электронные форматы работы с населением и бизнесом?

Александр Харагезов: После коронавируса страхование в России совершенно точно уже не будет прежним. Длительный режим самоизоляции, безусловно, уже дал новый толчок развитию сегмента онлайн-страхования в нашей стране. В текущих условиях страховщики делают особый акцент на дистанционном взаимодействии с клиентами, ведь в период эпидемии онлайн-сервис — это уже не просто одно из главных конкурентных преимуществ компании, но и единственный безопасный способ получения услуг.

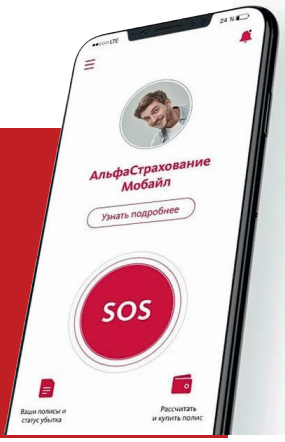
Лидеры рынка оперативно принялись прорабатывать вопросы увеличения возможностей для клиентов по удаленному урегулированию. У всех разные технические и прочие ресурсы, поэтому кто-то переходит на урегулирование по сканам документов, принимая заявления по электронной почте, кто-то идет дальше и достаточно быстро дорабатывает функционал приложений или запускает новые сервисы на сайтах. У клиентов появляются совершенно новые возможности, например, удаленное урегулирование по страхованию жилья, ВЗР и другим видам. Наверное, многое из того, что становится доступным сейчас, не появилось бы на рынке так скоро, если бы не коронавирус. Страховщики бы еще долгие месяцы оттачивали свои сервисы, выстраивали защиту против недобросовестных граждан и т. д. Поэтому если смотреть на кризис с позитивной стороны — это действительно зона роста. Рынок шагнул вперед навстречу цифровизации.

ССТ: Как сейчас происходит урегулирование убытков по одному из наиболее массовых видов — автострахованию?

Александр Харагезов
Директор департамента страховых выплат «АльфаСтрахование»

А. Х.: Если говорить про «АльфаСтрахование», то мы всегда делали ставку на развитие digital-технологий, поэтому сегодня полностью готовы продолжать работу и защищать своих клиентов в новых условиях. Мы первыми в России в 2017 году запустили сервис по урегулированию страховых случаев по ОСАГО и каско через мобильное приложение. И это действительно онлайн-урегулирование полного цикла, когда клиент прямо с места ДТП может отправиться на сервис без посещения офиса компании. В сегодняшних условиях мы, конечно, никого не гоним на сервис в день заявления убытка. Можно оформить страховой случай и приехать на ремонт тогда, когда улучшится эпидемиологическая обстановка. Жестких сроков нет.

В первые недели карантина мы увидели большой скачок – спрос на сервисы удаленного урегулирования вырос на 40 %. Однако позже, в апреле, число обращений резко сократилось, в первую очередь, по авто, в связи с тем, что люди стали реже куда-либо выезжать, и автомобилей на дорогах стало гораздо меньше.



ССТ: Сервисы онлайн-урегулирования сегодня пользуются бóльшим спросом, чем обычно?

А. Х.: Безусловно, в первые недели карантина мы увидели большой скачок — спрос на сервисы удаленного урегулирования вырос на 40 %. Однако позже, в апреле, число обращений резко сократилось, в первую очередь, по авто, в связи с тем, что люди стали реже куда-либо выезжать, и автомобилей на дорогах стало гораздо меньше.

ССТ: «АльфаСтрахование» ввела какие-то новые сервисы по урегулированию для клиентов в период карантина? Как-то пришлось все же перестраивать работу компании из-за коронавируса?

А. Х.: Как я уже сказал, многие страховые вопросы и до пандемии у нас можно было решать онлайн с помощью цифровых сервисов: в приложении и личном кабинете на официальном сайте. С их помощью можно купить, продлить полис, заявить о страховом событии, отслеживать статус урегулирования в режиме реального времени, получать дополнительные сервисы, такие как вызов врача на дом, телемедицина и другие. Безусловно, сегодня мы стараемся максимально все делать удаленно, чтобы клиенты могли, не выходя из дома, получать высокое качество сервиса.

В некоторых видах страхования мы также отказываемся от некоторых «формальностей», чтобы нашим клиентам было проще и удобнее, а главное — безопаснее с нами взаимодействовать. Например, реализовали на сайте возможность подачи заявления о страховом событии по полисам страхования путешествующих. Также расторгнуть договор по какой-либо причине сегодня можно удаленно практически по любому виду.

ССТ: Если говорить о суперсервисах на службе страховых компаний. С 1 ноября 2019 г. в России работает первый электронный суперсервис — «Европротокол онлайн». Это пилотный запуск, сервис доступен в пяти регионах: в Москве, Московской области, Санкт-Петербурге, Ленинградской области и Республике Татарстан. Воспользоваться сервисом пользователи могут через мобильное приложение «Помощник ОСАГО». Оно было разработано Центробанком и Российским союзом автостраховщиков (РСА).

Можно ли подвести первые результаты его работы? На сколько сократилось время подачи заявлений и получения выплат на примере вашей компании?

А. Х.: На данный момент мы видим, что автовладельцы пока, к сожалению, не так часто пользуются этим сервисом, хотя и заметна положительная динамика от месяца к месяцу. Если в ноябре–декабре оформлялось до 5 электронных европротоколов в месяц, в январе–феврале 6–8, то в марте уже количество случаев выросло вдвое. Обращения преимущественно по ДТП в Москве, есть также случаи в Санкт-Петербурге.

Так как порядок заявления о страховом случае никак не поменялся, и клиент должен лично подать заявление в компанию, то и ускорения этого процесса мы не наблюдаем. Заявления подаются, как и ранее, в течение первых двух недель после ДТП. Однако скорость урегулирования страховых случаев в нашей компании выросла благодаря этому сервису в два раза за счет автоматизации процесса.

ССТ: Были ли сложности при внедрении этого проекта и если да, то какие? Как их удается преодолевать?

А. Х.: Интеграция наших систем с базой РСА для получения данных об электронном европротоколе проходила в штатном режиме. Сложностей при урегулировании страховых случаев на данный момент мы не видим. Наоборот, приложение «Помощник ОСАГО» способствует тому, что мы получаем извещение в читаемом виде, подтвержденное участниками ДТП через ЕСИА с фотографиями и данными с места ДТП, что позволяет нам быстрее рассматривать случай и оперативно урегулировать.

Однако мы столкнулись с тем, что некоторые граждане не осведомлены о том, что это именно пилотный проект, и сервис доступен только в пяти регионах. Также были обращения по случаям, зарегистрированным в сторонних приложениях, не позволяющих на самом деле правомочно зарегистрировать электронный европротокол. В таких случаях страховой компании приходится отказывать в возмещении из-за несоответствия закону.

Автовладельцы пока, к сожалению, не так часто пользуются сервисом «Помощник ОСАГО», хотя и заметна положительная динамика от месяца к месяцу. Если в ноябре–декабре оформлялось до 5 электронных европротоколов в месяц, в январе–феврале 6–8, то в марте уже количество случаев выросло вдвое.

ССТ: Актуально ли ускорение внедрения этого суперсервиса на всей территории РФ в связи пандемией? Поможет ли оно людям меньше общаться и все отношения со страховой компанией перевести в электронный режим?

А. Х.: Пока в текущем виде «Помощник ОСАГО» в условиях пандемии не дает подобных преимуществ, так как имеет ограниченный функционал. Потерпевшим в ДТП все равно приходится обращаться в страховую компанию лично для предоставления автомобиля к осмотру и написания заявления. То есть, единственное преимущество от использования этого сервиса — не нужно заполнять извещение о ДТП на бумаге, что безусловно упрощает и ускоряет оформление европротокола. Однако весь остальной процесс урегулирования остается прежним. В условиях пандемии на первый план выходит возможность не только заполнить европротокол в электронном виде, но и заявить убыток в страховую компанию онлайн и урегулировать без визита в офис. Но такие сервисы должны быть реализованы уже на стороне страховой компании. Сегодня это пока не нашло широкого распространения. При этом, как я рассказал ранее, в нашей компании уже несколько лет есть возможность заявить и урегулировать убыток и по каско, и по ОСАГО через мобильное приложение без визита в офис. Поэтому, чтобы у наших клиентов был действительно удобный сервис, мы инициировали процесс интеграции «Помощника ОСАГО» с мобильными приложениями страховщиков. Сейчас этот процесс активизировался, и я думаю, мы сможем дать автовладельцам действительно бесшовный процесс урегулирования, когда можно будет и заполнить европротокол, и урегулировать убыток без визита в офис, уже в ближайшем будущем.