

Олег Лисник, вице-президент, руководитель управления развития экосистемы Страхового Дома ВСК, рассказал в интервью TAdviser о новых возможностях по оформлению и урегулированию каско, реализованных сегодня в мобильном приложении «ВСК страхование»:

— На рынке произошла глобальная цифровая трансформация, повлиявшая на способы получения информации о продукте, на его потребление и использование. Мы работаем над оцифровкой и сокращением клиентского пути, предлагая клиенту полностью дистанционный сервис, минимизируем его контакты с нами, бережем его время.

— В апреле 2020 года мы совершили настоящий прорыв. Теперь наш клиент получил не только возможность оформить страховое событие без визита в офис. Изменилась процедура оформления: оформление теперь может происходить как на месте ДТП, так и после, в более комфортном для клиента месте, в удобное ему время. Фото осмотра автомобиля, документы и справка о ДТП через мобильное приложение отправляются в страховую компанию, без необходимости дополнительно ехать в офис. Возможность в приложении самому выбрать наиболее подходящую станцию для будущего ремонта. Направление на ремонт формируется преимущественно в день оформления ДТП. Запись на сервис означает передачу автомобиля сразу на ремонт, а не на предварительное оформление ДТП, ведь это все клиент уже осуществил через приложение. Дальнейшее отслеживание клиентом процесса ремонта автомобиля происходит через приложение.

— Из новых для клиента процедур, наиболее сложной может показаться самостоятельное фотографирование автомобиля и повреждений на нем. На самом деле высоких знаний в осмотре от клиента не потребуется, достаточно просто передать общий характер внешних повреждений. Точная оценка будет произведена специалистом в техцентре перед началом ремонта.

— В начале пути у нас было несколько крупных конкурентов, но поскольку на тот момент клиент еще не впитал ценность цифрового формата, мы понимали, что не опаздываем, а как раз вовремя осваиваем это направление. Сегодня мы видим в этих компаниях, в первую очередь, не конкурентов, а скорее партнеров, поскольку в онлайн-сервисе мы сумели сравняться, а во многом, по технологичности даже обогнать их. Нам удается задавать новые стандарты и влиять на тренды в отрасли. Сейчас оформление страхового события в мобильном приложении проходит достаточно быстро. Интуитивный клиентский путь и приятный дизайн позволяют пройти оформление за 10-15 минут.

— Учитывая, что мы запустили сервис в апреле 2020 года, всплеск активности клиентов не заставил себя долго ждать. Можно сказать, что мы очень вовремя предложили клиентам этот сервис, ведь все помнят жесткие ограничения по доступу в офисы этой весной. Он очень быстро начал приобретать популярность. К примеру, если в апреле о нем узнали первые клиенты, то в июле уже каждый пятый страховой случай в ВСК был оформлен через приложение, а в октябре — каждый третий. И это — результат преимущественно органического роста, без дополнительной стимуляции.

Источник: Википедия страхования, 14.12.2020