



*На рынке страховых услуг появился уникальный сервис: оформить полис каско теперь можно, не отходя от машины, всего за несколько минут с помощью мобильного приложения. Как это работает, в интервью ведущему «Коммерсантъ FM» Марату Кашину рассказал генеральный директор компании «Ингосстрах» Михаил Волков.*

— Предлагаю сегодня обсудить такую удобную, крайне необходимую вещь в современном мире, как мобильное приложение. К всевозможным опциям, которые и так уже есть в приложении IngoMobile, буквально на днях добавилась еще одна — самостоятельный осмотр автомобиля. Правильно ли я понимаю, что вы первые на рынке предоставили такую возможность? Как пользоваться этим сервисом?

— Да, буквально несколько дней назад вышел новый релиз приложения, где мы впервые на российском рынке запустили функцию самоосмотра автомобиля. Мы хотим добиться того, чтобы клиент мог застраховать автомобиль по КАСКО, не приезжая в наш офис. Загрузив наше приложение, сделав несколько фотографий своих документов, несколько фотографий своей машины, он связывается через специальную функцию видеозвонка с нашим оператором, оператор ему говорит, с какой точки, с какого ракурса показать автомобиль — это необходимо для борьбы с мошенничеством в первую очередь. И после оплаты человек получает полис по электронной почте. Конечно, многие клиенты ждут, когда появится функция осмотра для того, чтобы заявлять страховые случаи. Мы пошли по современной agile-технологии — не ждем, когда сможем полностью реализовать все функции в приложении, мы публикуем каждое улучшение с периодичностью в несколько недель или месяцев. К середине этого года мы ожидаем, что сервис онлайн-заявления убытка тоже будет доступен. Но сегодня функция самоосмотра автомобиля работает только при заключении договоров страхования по КАСКО.

— К информации, которую вы получаете через приложение от клиента, вы относитесь с доверием, она не нуждается в перепроверке?

— Да, именно так.

— Сколько уже было обращений клиентов к новому сервису? Все ли получилось у пользователей?

— Как я и говорил, буквально несколько дней прошло с момента, как мы выложили обновленное приложение в Сеть, а перед этим тестировали только внутри компании. Надеемся, что после того, как наши потенциальные клиенты услышат эту новость, это количество тут же станет значительным.

— Какие очевидные ограничения для использования этого сервиса? Не во всех регионах наверняка эта опция доступна? Еще, наверное, есть ограничения, связанные с качеством связи?

— Единственное ограничение связано с техническими вещами. Мы, конечно, начнем сейчас внедрять эти технологии в Москве, а затем будем их разворачивать на всю Россию. Технологии тем и хороши, что они не привязаны к какому-то конкретному региону. Конечно, нужно, чтобы, во-первых, освещение было нормальное, чтобы автомобиль был отчетливо виден на фотографиях. Плюс нужна интернет-связь для того, чтобы и фотографии, и видеозвонок технически были возможны.

— Для IngoMobile также был разработан калькулятор, который позволяет увидеть клиенту все возможные комбинации страховых предложений. Удобной ли оказалась эта опция для ваших клиентов, как она отразилась на продажах?

— Да, наши клиенты очень высоко оценивают эту опцию. Раньше клиенту, который заходил на сайт, приходилось вносить очень много информации. Потом нажималась кнопка «Рассчитать», и на основе той информации, которую вносил страхователь, рассчитывалась стоимость полиса. Было очень сложно понять, какие факторы влияют реально на эту стоимость. Сейчас очень интуитивно понятный слайдер, где указан минимум и максимум цены, и вы, просто двигая этот слайдер, видите, за какой бюджет какие опции для вас возможны. Очень интуитивно понятный дизайн этой страницы. Всем очень нравится, и это действительно очень удобно. На самом деле, за каждым таким одним движением этого слайдера происходит огромное количество расчетов в нашей базе данных — до 40 расчетов. Мы сделали сервис понятным и простым для клиента.

— Какие виды страхования пока недоступны в мобильном приложении? Интересно понять, когда оно сможет заменить полностью визит в офис «Ингосстраха»?

— Конечно, мы начали с самых массовых и относительно простых видов страхования. Первым появилось страхование выезжающих за рубеж, там основные параметры — страна, куда вы едете, и сумма, на которую вы хотите застраховаться. Есть много опций — например, если планируются занятия экстремальными видами спорта, плюс дополнительное страхование багажа и так далее. Сейчас мы сделали один из самых сложных видов — КАСКО. Доступно также оформление ОСАГО. Следующим у нас по плану — страхование имущества физических лиц, квартир, домов. А дальше, конечно, мы будем стараться и все остальные виды, в том числе медицинское страхование, переводить в это приложение.

— Собирается ли «Ингосстрах» сокращать количество офисов и переводить общение с клиентами в онлайн?

— Вы знаете, у нас и так на сегодняшний день не так много офисов. В основном наши точки присутствия обеспечиваются через агентскую сеть с помощью наших партнеров. Мы уверены в том, что все каналы будут продолжать работать, а новые клиенты потенциально могут попадать к нам уже через цифровые каналы. Мы искренне верим в то, что будущее и финансового мира, и страхования — цифровое. Но, несмотря на это, я верю, что всегда будут клиенты, которые захотят перед собой видеть живого человека или захотят посетить офис страховой компании. И в наших офисах, и у наших агентов это всегда будет подкреплено какими-то цифровыми технологиями.

Источник: Коммерсант, 02.03.2018