



БЕЗ КОНТАКТА

Угроза распространения COVID-19 стала дополнительным стимулом для развития дистанционных технологий в страховании. Сегодня на рынке востребована возможность не только удаленно заключить договор страхования, подать заявление, но и полностью бесконтактно урегулировать убыток. Генеральный директор компании «Аудатэкс» Евгений Комаров уверен, что конкурентное преимущество получают страховщики, которые предлагают клиенту не только правильный баланс цены и качества предоставляемых услуг, но и личную безопасность.

Современные страховые технологии: Как коронавирус и необходимость работы в удаленном доступе изменили ваше взаимодействие со страховыми компаниями и со станциями технического обслуживания автомашин?

Евгений Комаров: У нас в России все привыкли работать и договариваться лицом к лицу. В новой ситуации приходится делать это удаленно с использованием

технических средств – по телефону или по переписке. Это ведет к определенным изменениям, но в них скрываются как проблемы, так и возможности. Они существуют и для нашего бизнеса. Сейчас все компании перестраиваются на новый лад, а мы давно уже продвигаем нашу платформу, которая позволяет организовать взаимодействие в онлайн как между партнерами, так и внутри компании – между

экспертами, специалистами, сотрудниками разных подразделений, а также с клиентом наших клиентов.

ССТ: Насколько сложнее будет страховщику урегулировать убытки в новых условиях?

Е. К.: Я ожидаю, что возникнет несколько проблем. Многие люди должны так или иначе избегать близкого контакта. Поэтому будет очень востребована возможность подать заявление об убытке удаленно. Обычно страховщик требовал от клиента предъявить машину на осмотр эксперту, приехать в офис и так далее. В новых условиях страховщикам придется действовать иначе – в онлайн.

ССТ: Как вы оцениваете готовность страховщиков перейти на полностью удаленное обслуживание клиентов? Есть ли варианты удаленного осмотра поврежденного автомобиля?

Е. К.: У страховых компаний разная степень готовности. У кого-то уже давно были готовы мобильные приложения для проведения удаленного осмотра. А кто-то привык работать по старинке. Тут все зависит от того, насколько быстро страховая компания сможет адаптироваться к новым условиям. Здесь важна не столько технологическая готовность, сколько ментальная возможность и желание перестраиваться. Тот, кто не сможет быстро перестроиться, скорее всего проиграет.

ССТ: А как быть с необходимостью личного присутствия автовладельца на СТО?

Е. К.: Технологии позволяют очень многие вещи делать, соблюдая дистанцию. Например, можно подписывать документы в электронном виде. Два человека, стоя друг от друга на безопасном расстоянии, могут обмениваться файлами через мобильное приложение. Я знаю, что многие станции уже предлагают автовладельцу сфотографировать повреждения автомо-



Евгений Комаров

*Генеральный директор
компании «Аудатэкс»*

бля самостоятельно и передать фотографии через те же приложения. Останется только рассчитать стоимость ремонта и согласовать ее, что опять-таки можно сделать удаленно. Новый мир теперь диктует новые условия.

Опасность в другом: на период кризиса снизятся объемы бизнеса. Но это время дается компаниям на необходимую перестройку бизнес-процессов на новый лад и поиск новых решений.

Несмотря на то, что многие страховые компании уже разрабатывали удаленные сервисы для клиентов, все равно для всех это – шоковая терапия. И либо компания сможет в короткие сроки перестроиться, либо останется далеко позади. Особенно сильно на возможности технологической перестройки страховщиков скажется снижение объема собираемых премий и падение курса рубля.

ССТ: Как это связано?

Е. К.: Практически до нуля сократится объем премий, связанных с туристическим бизнесом. Из-за падения рубля уменьшится продажа автомашин и, следовательно, объем премий по КАСКО. Однако при этом сократится и количество убытков из-за снижения трафика на дорогах, что положительно повлияет на отрасль. Самое главное, что у страховщиков практика удаленной работы с клиентами есть – это главное.

Еще важно, чтобы вся необходимая реорганизация была проведена как можно быстрее. Даже при невысокой готовности страховщика к переходу на новые технологии сегодня есть возможность и технические решения для того, чтобы все оперативно поменять.

ССТ: Может ли скорость внедрения удаленного сервиса спровоцировать передел рынка моторного страхования?

Е. К.: Безусловно, это окажет свое влияние. Клиенты будут ценить не только

цену услуги, но и возможность ее дистанционного получения, свою личную безопасность. Теперь страхователи будут выбирать новых поставщиков страховых услуг, исходя из того, насколько компания соответствует их собственному ментальному подходу.

ССТ: Что «Аудатэкс» может предложить страховщикам для скорейшей перестройки технологий?

Е. К.: Я хочу подчеркнуть, что «Аудатэкс» – это, в первую очередь, IT-компания. Она предоставляет свои сервисы, технологии, решения для страховых компаний и для других участников автобизнеса. Эти решения как раз и позволяют игрокам рынка взаимодействовать друг с другом дистанционно, без бумаг и личного общения. Все задачи решаются исключительно благодаря виртуальному общению. Мы продвигаем нашу платформу, чтобы помочь страховщикам организовать работу как на внешнем контуре, так и внутри компании. Решения «Аудатэкс» позволяют экспертам

СЕРВИС УДАЛЕННОГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФОТОГРАФИЙ ПОВРЕЖДЕНИЙ АВТОМОБИЛЯ



обмениваться электронными документами, расчетами стоимости ремонта, фотографиями. Страховая компания может в электронном виде согласовать со СТО стоимость ремонта и получить счет на его оплату.

Мы готовы помочь страховщикам в течение недели установить сервис удаленного предоставления фотографий повреждений автомобиля. В этом случае эксперт или другой специалист страховой компании может через нашу платформу отправить своему клиенту sms или e-mail с пояснениями о том, какие фотографии требуются. Человек имеет возможность сам при помощи мобильного телефона сфотографировать необходимые документы и повреждения, а затем отправить фото эксперту страховой компании. Специалист страховщика, также на базе платформы, может рассчитать стоимость ремонта и оформить направление на сервис. Таким образом, мы обеспечиваем возможность всем участникам процесса достоверно и безопасно обмениваться информацией.

ССТ: Много ли таких решений уже внедрено?

Е. К.: Такие быстрые процессы, когда уже во время первого визита клиента в страховую компанию он может получить оценку стоимости ремонта и немедленную выплату, сейчас достаточно популярны и востребованы. В разных страховых компаниях мы достаточно успешно внедряем такие решения уже больше года. При удаленном урегулировании убытка этот процесс может стать «вишенкой на торте»: адаптация к новым условиям даст страховщику существенное конкурентное преимущество.

ССТ: Для страховщиков вопросы надежности и безопасности очень важны. Уровень мошенничества в страховании также хорошо известен. Легко ли подделывать фотографии, которые пересылаются через ваше приложение?

Е. К.: Существуют специальные технологические приемы, которые позволяют снизить риски. Технические данные, которые записываются вместе с фотографиями, дают возможность достоверно определить, в какой момент они сделаны и откуда получены – загружены из фотогалереи или сняты на месте аварии. Определяются время съемки, геолокация и т. д.

Безусловно, риски должны тщательно взвешиваться. Конечно, страховщики должны сами принимать решение, кому из своих клиентов они могут предложить дистанционное обслуживание безопасно для бизнеса. Здесь важно, какому классу клиентов страховая компания верит, а кто утратил ее доверие.

Важно, что наша платформа позволяет устанавливать любые точки контроля, совмещать фотографии и сравнивать повреждения. Например, дополнительная точка контроля для страховщика появляется на станции техобслуживания: когда машина направляется на ремонт, СТО подтверждает и согласовывает объем ремонтных воздействий. В этот момент можно еще раз сфотографировать повреждения и направить их в страховую компанию.

ССТ: Есть ли на российском рынке аналоги вашей разработки?

Е. К.: Мы работаем над нашими продуктами достаточно давно и всегда стараемся двигаться, немного опережая рынок, благодаря наличию международного опыта. Пока об аналогах наших решений в России я не слышал. Но ситуация для страхового рынка коренным образом меняется, ведь потребность в удаленном урегулировании убытков возрастает, наверное, и разработки, подобные нашим, появятся. Мы любим быть впереди, но всегда понимаем, что любые технические решения могут быть скопированы. И мы не боимся конкуренции.