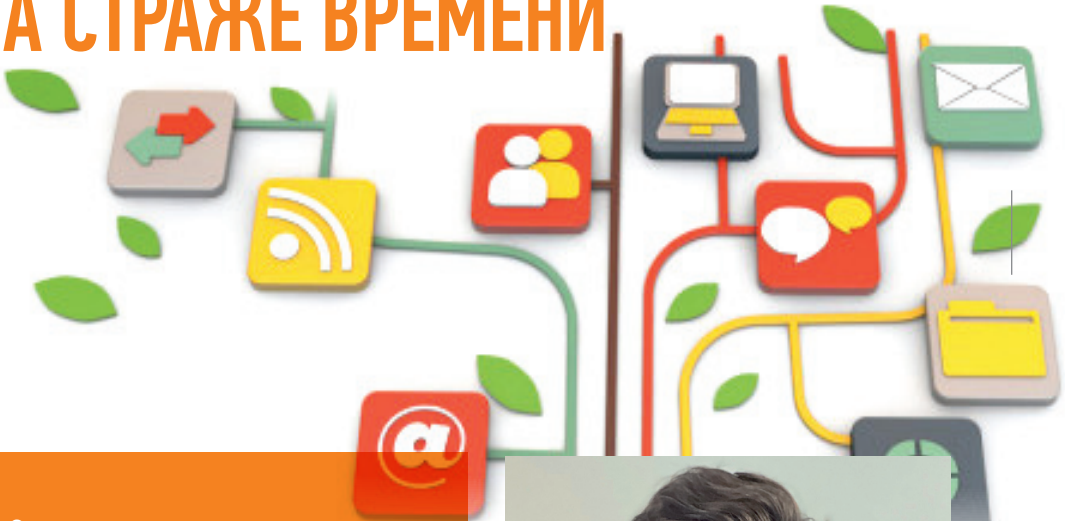


ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ НА СТРАЖЕ ВРЕМЕНИ



О том, как развиваются технологии дистанционного урегулирования убытков в Европе и России, каким будет следующий шаг в развитии интеллектуальных систем, рассказывает Максим Алекбашев, «Аудатэкс».



Современные страховые технологии:
Как повлияла ситуация с коронавирусом на процесс урегулирования убытков страховой компании?

Максим Алекбашев: Проще всего адаптироваться к ситуации получилось у тех компаний, которые уже внедрили самые передовые и технологичные процессы по удаленному автоматизированному осмотру и построили свой бизнес так, чтобы клиенту не нужно было приезжать в офис компании. Но удаленные процессы заявления убытков выстроены далеко не у всех

страховщиков. В качестве антикризисной меры мы предлагали нашим партнерам решение по удаленному заявлению убытков на нетарифицируемый период. Ряд наших клиентов быстро сориентировались и успешно этим воспользовались. Это говорит о легкости использования нашего решения, поскольку в условиях пандемии внедрять сложные продукты и обучать сотрудников не просто.

ССТ: Почему страховые компании опасаются полного перехода на автоматизированное урегулирование убытков – риск мошенничества или нет доступных программных решений?

М. А.: По моим оценкам порядка 30% страховщиков используют консервативный подход и аналоговые средства обработки заявлений об убытке просто потому, что они к ним привыкли. В то время как другие предпочитают использовать свои корпоративные разработки несмотря на то, что они не всегда технологически продвинуты или удобны. Новаторы используют наши решения, в том числе те, которые позволяют максимально избежать мошенничества и схем внутренней коррупции.

ССТ: Если обратиться к Вашему опыту, какие стандарты урегулирования убытков действуют в Европе? К чему нам нужно стремиться?

М. А.: Европейские страховые компании предлагают страхователям собирать минимум документов. В случае ДТП клиент удаленно делает фотографии по стандартному образцу и отправляет комплект документов, если это необходимо. Страховая компания производит расчет стоимости ремонта, клиент выбирает одну из предложенных СТО, оставляет там свой автомобиль и получает онлайн уведомления о статусе ремонта. Некоторые страховщики предоставляют клиенту на время ремонта подменную машину. Есть страны, где это условие прописано на законодательном уровне. Это повышает уровень сервиса, что является основной зоной конкуренции. Наши разработки используются активно, так как мы предлагаем стандартизированные, хорошо отлаженные, доказавшие свою эффективность решения.

ССТ: Что мешает у нас внедрить такое обслуживание?

М. А.: Одна из причин на данном этапе – это недоверие к страхователям. Бытует мнение, что с введением удаленного урегулирования убытков мошенничество будет зашкаливать. Но несмотря на это, есть примеры крупных федеральных компаний, которые внедрили в свои процессы современные технологии и не наблюдают увеличения количества случаев мошенничества.

Второе — это недоверие к гаджетам. Мы используем их часто, но при решении серьезных вопросов доверяем редко. Чтобы преодолеть стереотипы, нужно тестировать разные решения, выбирать лучшие и внедрять их в свою практику.

Изучив и проанализировав инструменты, которые используют наши партнеры, мы разработали процесс «быстрая выплата»: стандартизировали любое обращение клиента в офис или удаленно в соответствии с внутренними политиками каждого отдельного контрагента-страховщика.

Если человек подает заявление об убытке в офисе страховщика, потом ожидает решения о выплате, его окружают автоюристы – предлагают переуступить права требования, пугают маленькими выплатами и т.д. В итоге страховщики несут дополнительные убытки. При «быстрой выплате» урегулирование убытков происходит исключительно в мобильном приложении, места и времени для общения с автоюристами просто нет: от момента заявления в компанию до расчета и согласования суммы выплаты проходит не более 30 минут.

ССТ: Как такая технология была реализована?

М. А.: Мы внедрили для специалистов выплатного отдела мобильное приложение, где они могут корректно фотографировать транспортные средства. Стандарт фотографирования уже заложен в программе, и любой специалист в любой точке страны производит одни и те же действия. Осмотр организован с одина-

ковым результатом и минимальными ошибками.

В этом же приложении мы реализовали несколько фишек, которые практически полностью решают проблему мошенничества: фотографии можно сделать только из приложения и невозможно добавить из любой галереи. Если человек все-таки попытается это сделать, в приложении появляется специальная метка, которую видит проверяющий. Клиент не знает, что его контролируют. Плюс, к каждому фото автоматически крепится локация, дата и время.

Продукт «VIN-запрос» помог упростить интерфейс приложения: чтобы создать дело достаточно отсканировать VIN-номер машины, система сама определит марку и номер автомобиля. Это, безусловно, экономит время.

У нас есть два отдельных решения для расчета стоимости ремонта – офлайн и онлайн. В присутствии клиента можно рассчитать убыток, сформировать печатную форму акта осмотра и калькуляцию. В среднем это занимает 12-15 минут, потом данные расчета в системе автоматически поступают специалисту технического отдела, который делает итоговое заключение. На этом этапе отсекается возможность мошенничества: два специалиста не знают друг друга, могут находиться в разных городах и лично не взаимодействуют.

Затем автоматически формируются акт осмотра, соглашение о выплате и направление на ремонт. В приложении предустановлены все необходимые формы для ремонта или денежной компенсации, данные и реквизиты страховой компании. Все формы пересылаются на точку осмотра, где эксперт обсуждает с клиентом приоритетный вариант урегулирования убытка и распечатывает нужный пакет документов. Тут уже автоюристам бесполезно предлагать какие-то свои варианты.

Если человек предпочитает получить деньги, выплата приходит в течение 3-5 рабочих дней, если ремонт – дело попадает

на станцию, куда клиент направляет свою машину.

ССТ: Технологии не стоят на месте. Каким может быть следующий шаг по улучшению сервиса для клиента?

М. А.: Около 60% всех убытков составляют мелкие убытки, стоимость ремонта которых менее 50 тыс. руб. – это царапина, сколы, вмятины и т.д. Наше новое революционное решение Visual Intelligence (VI) – это будущее в урегулировании убытков транспортных средств. Решение позволяет загрузить фото поврежденного автомобиля в приложение и тут же получить не только расчет стоимости ремонта, но и аргументы, почему именно такие повреждения и такой ремонт. Система может показать результаты расчета клиенту или только страховщику – это зависит от настроек. Это решение – мечта многих страховщиков, его ядро – расчетный модуль Аудатэкс. Сейчас его тестируют три крупнейшие страховые компании в Европе.

Система анализирует фотографии и определяет зоны повреждения и необходимые для его ремонта детали, подсвечивает зоны ремонта на каждом фото. По нескольким снимкам она оценивает вероятность повреждения и проверяет себя. В итоге не нужно обрабатывать вручную мелкие убытки.

ССТ: Вы считали экономическую эффективность Visual Intelligence и есть ли подобные решения на рынке?

М. А.: Прежде всего, Visual Intelligence сокращает время на первичный осмотр и расчет урегулирование убытка до 15 минут, а это экономия на операционных расходах при организации урегулирования мелких убытков. Насколько я знаю, такой системы в России пока не предлагает никто, уже в этом году мы начнем ее тестировать и отлаживать для российских партнеров.