

Страховая компания «Согласие» названа лидером по обслуживанию клиентов через мобильные приложения и социальные сети согласно рейтингу цифровизации российских страховых компаний, который по итогам I полугодия 2020 года составили Фонд «Сколково» и VR_Bank.

С учетом доли договоров страхования, заключённых в 2019 году, по данным исследования, «Согласие» занимает первую позицию в App Store по количеству отзывов клиентов (0,13% от числа заключенных договоров, что на 225% превышает уровень ближайшего конкурента) и оценки пользователей. Совокупное количество баллов составляет 97. В Google Play по совокупности показателей (количество отзывов, скачиваний и оценок пользователей) «Согласие» занимает 4 позицию.

Наиболее активно «Согласие» присутствует в социальных сетях Facebook, ВКонтакте, Instagram. Показатели страховой компании на 66% превышают среднее значение, в сумме составляя 377,5 баллов (1 место). В данном сегменте при расчете итогового балла также учитывалось число подписчиков на официальный аккаунт страховщика с пересчетом на долю договоров страхования, заключенных в 2019 году, скорость ответа на обращение, количество постов. Самое интенсивное взаимодействие с подписчиками и клиентами – во ВКонтакте и в Facebook.

«Особенность нашей сферы деятельности такова, что ее финансовый результат напрямую зависит от степени удовлетворенности клиента. И неважно, обращается он к нам при наступлении страхового случая, хочет получить консультацию или предлагает доработать наши процессы и продукты – мы всегда открыты к конструктивному диалогу. Мы реагируем на каждое обращение. В среднем, в соцсетях, например, мы стараемся отреагировать в течение 15 минут, на решение вопроса вне зависимости от канала коммуникации обычно уходит 1 рабочий день», – комментирует первый заместитель генерального директора «Согласия» Юлия Шумилова.

Страховая компания «Согласие» стала лидером и общего рейтинга цифровизации российских страховых компаний, который составили Фонд «Сколково» и VR_Bank. Суммарный балл, присвоенный «Согласию» по совокупности всех показателей, составил 1101, что на 56% превышает среднее значение участников рейтинга (707 баллов). В рейтинге оценивалась степень цифровизации 45 ведущих российских страховых компаний по размеру собранных премий (без учета ОМС).

Методология рейтинга учитывает 26 показателей, которые объединены в пять основных тематических блоков и дают представление об уровне цифровизации участников рынка. Это финансовые показатели, отражающие роль и место компании на рынке, наличие онлайн-сервисов, количество загрузок мобильного приложения (приложений), скорость обработки обращений в соцсетях, а также готовность компаний не только к продаже полисов онлайн, но и к дистанционному урегулированию страховых случаев.

«Продажа электронных полисов, сопровождение договоров, электронное урегулирование убытков – все будет переведено в цифру по мере накопления технологических возможностей страховых компаний. Пандемия коронавируса резко ускорила темпы цифровизации финансовой отрасли. Новыми точками роста для отрасли могут стать решения, связанные с профилактикой и управлением здоровья, продукты, которые можно приобрести в онлайн-каналах продаж без осмотров, без визита в офис.

Допуск страховщиков к государственным информационным системам, упрощенная идентификация клиентов обеспечит дальнейшее развитие дистанционных каналов продаж и обслуживания», – уверен финансовый директор VR_Bank Роман Ромашевский.
Источник: Википедия страхования, 24.07.2020