



ЕДИНАЯ ЭКОСИСТЕМА

Один из глобальных вопросов страхового рынка – текущее состояние сегмента моторного страхования. В России большинство страховщиков не получают прибыль от этих видов. Изменить ситуацию может внедрение технологий, позволяющих автоматизировать ресурсозатратные операции при урегулировании убытков и исключить риски, связанные с автоюристами или мошенниками. Об этом рассказывает директор по развитию интернет-решений в финансовом секторе ООО «Аудатэкс» Максим Алекбашев.

Современные страховые технологии: Для многих страховщиков каско является прибыльным видом. Почему при этом говорят об убыточности моторного портфеля?

Максим Алекбашев: Прибыльности в каско достигают не все компании. Процесс урегулирования убытков достаточно сложен. При этом идет падение сборов, число заключаемых договоров сократилось.

ССТ: Можно ли моторное страхование сделать безубыточным?

М. А.: Да, безусловно. Есть два пути: повышать тарифную ставку и больше продавать, либо сокращать затраты. Нарастивать стоимость полиса очень сложно. Портфели очень плотно распределены. Компании — лидеры рынка очень внимательно следят за пролонгациями договоров. Они активно занимаются разработкой новых продуктов и предложений. Вместе с тем, спрос снижается: клиент не готов платить большую страховую премию, а стоимость урегулирования убытка постоянно растет.

ССТ: С чем связан рост?

М. А.: Станции техобслуживания не всегда хотят брать машины по расценкам и нормативам, предусмотренным ОСАГО. Для страховщиков это создает серьезную проблему. Небольшие игроки уходят с рынка, а крупные пытаются объединять усилия. Например, одна страховая компа-

В ситуации, когда продавать больше невозможно, страховые компании начинают смотреть в сторону автоматизации. Модель, действовавшая годами, когда дешевле было нанять персонал, чтобы тот разбирал каждый убыток руками, сейчас перестает быть эффективной.



Максим Алекбашев
*Директор по развитию интернет-решений в финансовом секторе
ООО «Аудатэкс»*

ния продает свой моторный бизнес другой страховой компании.

В ситуации, когда продавать больше невозможно, страховые компании начинают смотреть в сторону автоматизации. Модель, действовавшая годами, когда дешевле было нанять персонал, чтобы тот разбирал каждый убыток руками, сейчас перестает быть эффективной.

Параллельно мы ведем 17 пилотных проектов. Крупные страховщики — наши партнеры, которые раньше действовали по сложившейся модели урегулирования убытка, начали пилотировать новые проекты автоматизации. Теперь они готовы активнее использовать IT-решения в тех процессах, где раньше они вообще не применялись, например, в оплате счетов. Сейчас никто не будет задерживать оплату СТОА до получения бумажных документов, как было еще недавно. В противном случае можно потерять партнера: ремонт ОСАГО и без того не очень интересен станции, а ремонтировать машины клиентов где-то надо!

Идея автоматизации — на поверхности

Дела за двухнедельный период

	Всего	< 35 000 р.	35 000– 50 000 р.	>50 000 р.
Количество дел	1596	886	241	469
Доля в количестве	100 %	56 %	15 %	29 %
Средний убыток (руб.)	56 811	17 145	41 454	139 603
Сумма выплат (руб.)	90 613 735	15 190 529	10 949 026	65 474 180
Доля в деньгах	100 %	17 %	12 %	71 %

ССТ: До недавнего времени страховщиков упрекали, что они неохотно отправляют машины по ОСАГО на ремонт, а предпочитают оплачивать ущерб деньгами. Сейчас ситуация изменилась?

М. А.: Сказать, что ситуация изменилась коренным образом, нельзя. Но при этом доля натурального возмещения быстро растет.

Натуральное возмещение, особенно в токсичных регионах, менее убыточно для страховщиков — на ремонт направляют 25-30 %, ранее показатель не превышал 10 %. Кроме того, для снижения риска мошенничества важно знать, как было отремонтировано транспортное средство и было ли оно отремонтировано вообще. Ведь возможно, что

клиент с этими же повреждениями придет в компанию через два месяца и снова будет требовать денег. Есть и второй аспект — автюриссты. Когда человек получает компенсацию ущерба деньгами, то всегда есть риск оспаривания размера суммы выплаты. Если клиент настаивает на выплате по ОСАГО деньгами, то это может быть сигналом, что возможен риск злоупотребления правом. Эти риски не реализуются, если компания проводит ремонт автомашины.

ССТ: Какие варианты автоматизации процессов возможны и как они снижают расходы страховщиков?

М. А.: Самое простое — автоматизация заведения убытка. В базе страховой компа-

нии уже хранится много данных о клиенте и автомобиле, которые были заведены при заключении договора страхования. Нужно исключить повторное заведение данных при заявлении убытка. При обращении к системе на экране должен отображаться уже предзаполненный документ, в который осталось внести только ту информацию, которой нет в системе.

В наших разработках мы стараемся добиться максимальной интеграции, чтобы линейный специалист отдела урегулирования практически не тратил времени на введение информации. Хочу отметить, что не у всех компаний — наших партнеров — этот этап автоматизирован, в том числе у крупных. Но особенно это интересно для небольших страховщиков. Сейчас мы получаем от них большое количество заказов на такую автоматизацию.

ССТ: Перспектива судебных разбирательств дополнительно увеличивает расходы страховщика на урегулирование убытка. Какие варианты снижения расходов в этой области вы можете предложить рынку?

М. А.: У нас есть набор решений по автоматизации осмотра, и все они максимально простые. Решение для экспертов — корректное фотографирование. У нас есть специальные «маски», в которые эксперт заводит машину и фотографирует повреждения. Фотографии всегда стандартные и соответствуют внутренним нормативам страховых компаний.

При этом мы не даем этому специалисту возможности формировать акт осмотра. Наше решение исключает сговор и возможность влияния на расчет человеческого фактора. Страхователь или автоюрист не сможет «договориться» с экспертом, так как у того нет технической возможности что-то вписать или подправить. Расчет убытка может происходить совершенно в другом месте, может быть, даже в другом городе, но в течение получаса автовладелец получит полный расчет и все необходимые документы.

ССТ: Нужна ли автоматизация в расчетах с ремонтными мастерскими?

М. А.: Это один из ключевых этапов автоматизации. Некоторые страховые компании, в том числе крупные, до сих пор согласовывают стоимость ремонта по электронной почте. Хотя многие компании и сервисы проводят расчеты на нашей платформе. Но так как они обмениваются информацией не в рамках единой платформы, а по почте, появляется огромный простор для ошибок и злоупотреблений: могут быть ошибочно указаны модель автомобиля, коды запасных частей, объем повреждений, марка покрытия и так далее. Ошибка в одной цифре VIN-номера — и вот уже фара стоит не 20 тысяч, а 200!

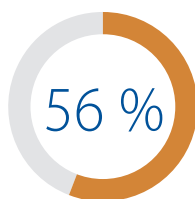
Кроме того, пересылка почтой позволяет вносить записи вручную, а это значит, что расчет требует проверки со стороны страховщика и выявления причин разночтений, то есть тратится время сотрудника и, соответственно, увеличивается стоимость урегулирования убытка. Да и допущенные ошибки дороже всего обходятся страховой компании, если расчет убытка ведется вне рамок единой экосистемы.

ССТ: Почему страховщики до сих пор не автоматизировали этот этап?

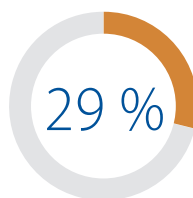
М. А.: Мы сталкиваемся с широким спектром возражений: от привычки до скрытых злоупотреблений. Но мы выявили, что в рамках согласования можно выделить определенный паттерн: одни и те же варианты вопросов, которые нужно согласовывать. Мы сделали внутреннее интернет-решение для компаний, которое называется ComplianceCheck.

Страховая компания формулирует нам перечень правил, например, если в дело не вложены определенные документы, то требуется дополнительное согласование. Или если станция вписала дополнительный объем работ после дефектовки, но фотографии, подтверждающие увеличение, не прислала, то страховая вправе принять отрицательное решение и не согласовать

Автоматизация через ComplianceCheck — тройная выгода



всех дел мелких, ценой до 35 000 руб., вес которых в деньгах составляет только 17 %



всех дел ценой более 50 000 руб. и весом 71 % в денежном выражении

Фокус на крупные дела

позволит значительно улучшить результат урегулирования убытков

Автосогласование дел через платформу Audatex

это улучшение клиентского сервиса, скорость согласования и оплаты услуг партнеров

вать изменения. На базе заданных правил ComplianceCheck автоматизирует этапы согласования. Согласование проходит в рамках одной платформы. Это экономит более 30 % времени специалистов страховой компании.

Аналитика дает возможность не проверять все убытки. С доработкой системы правил количество убытков, которые надо проверять, существенно снижается. Оказывается, что 10 типовых правил исключает из

проверки 30 % убытков: там ошибок просто нет. Представьте, что из 100 тысяч убытков 30 тысяч проверять не надо! Это сокращение штата, экономия офисных площадей и прочих накладных расходов, то есть повышение рентабельности бизнеса.

Наша система позволяет увеличить экономию расходов до 70 %. Мы всегда проводим предварительные расчеты для наших партнеров и показываем, какой объем экономии в их условиях может быть достигнут.

УНИКАЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПЛОЩАДКА

Обсуждение актуальных проблем страхового бизнеса в области оценки страховых рисков и урегулирования убытков.

ПРИ УЧАСТИИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ АДЖАСТЕРОВ

В Москве вновь соберутся представители крупнейших аджастерских ассоциаций и союзов: IFAA, IILA, FUEDI, CILA и других.

ЦЕЛЬ КОНФЕРЕНЦИИ

Обеспечить открытый обмен мнениями по ключевым вопросам отрасли между всеми участниками страхового рынка для выработки эффективной стратегии развития института оценки рисков и урегулирования убытков, содействовать укреплению отношений между российским и зарубежным страховыми сообществами.

УЧАСТНИКИ

Страхователи, страховые и перестраховочные компании, страховые брокеры, юристы, независимые экспертные организации, представители государственной власти.

ГЛАВНЫЕ ТЕМЫ «RISKS&CLAIMS-2019»

- Приоритетные направления развития отрасли оценки рисков и урегулирования убытков. Катастрофические риски. Киберриски.
- От оценки рисков к уменьшению рисков: новейшие технические решения для предотвращения и минимизации убытков.
- Современные технологии в урегулировании: методы повышения эффективности процессов страхового расследования.
- Юридические аспекты работы по страховым претензиям.
- Рассмотрение интересных и полезных кейсов, анализ трудностей и обмен опытом.

Программа включает пленарное заседание, панельную дискуссию, тематические секции и фуршет.
Языки конференции: русский, английский. Во время заседаний и дискуссий будет организован двусторонний синхронный перевод.



www.naia-rus.ru



ОРГАНИЗАТОР



МИНИСТЕРСТВО ОБОРОНЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ARMY

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ВОЕННО-ТЕХНИЧЕСКИЙ
ФОРУМ «АРМИЯ-2019»**

**25–30 ИЮНЯ
ПАТРИОТ ЭКСПО**

WWW.RUSARMYEXPO.RU

ВЫСТАВОЧНЫЙ ОПЕРАТОР



МКВ

МЕЖДУНАРОДНЫЕ КОНГРЕССЫ И ВЫСТАВКИ

ОФИЦИАЛЬНЫЙ
БАНК ФОРУМА



Промсвязьбанк

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ
СПОНСОР



РОСОБОРОНЭКСПОРТ

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ
ФИНАНСОВЫЙ ПАРТНЕР



НОВИКОМБАНК

ОФИЦИАЛЬНЫЙ
СПОНСОР



Конгрес ВКО
АЛМВЗ - АНТВО

ПРИ ПОДДЕРЖКЕ



Ростех