



С МЕСТА НЕ СОЙТИ

Современные решения, разрабатываемые компанией Аудатэкс, позволяют не только повысить маржинальность бизнеса независимой экспертизы, но и выставить заслон автоюристам, а клиенту дают возможность прямо на месте ДТП получать выплату по страховому случаю. Фантастика? Вовсе нет. Важно правильно оценивать потребности рынка и грамотно перенимать зарубежный опыт, считает бизнес-аналитик компании Аудатэкс Данияр Айгинин.

Современные страховые технологии: Какие трудности существуют во взаимодействии страховщиков с независимой экспертизой?

Данияр Айгинин: На текущий момент в рамках ОСАГО работа независимой технической экспертизы обязательна. Любой убыток, отказной или не отказной, денежная выплата или натуральная форма — независимая экспертиза должна принимать участие в процессе урегулирования. Как минимум, проводит осмотр поврежденного транспортного средства и составляет акт, возможно, рассчитывает и даже участвует в

процессе согласования ремонта на станции или в оценке стоимости годного остатка ТС.

Независимая экспертиза — это очень важное звено в процессе. При этом стоимость работы независимого эксперта очень мала: от 300 до 500 рублей стоит один осмотр (я не беру сейчас выездные осмотры на большие расстояния). Экспертов много. Они борются за заказы. Это провоцирует развитие ценового демпинга. Судя по всему, мы близки к достижению ценового дна, дальше по стоимости осмотра падать некуда — тогда экспертиза как бизнес просто теряет смысл. В этой ситуации на первый план, с точки

зрения независимой экспертизы, выходит набор услуг.

В последнее время экспертные организации сетуют на то, что каждый крупный заказчик (а это обычно страховые компании из топ–20) придумывает свои достаточно сложные конструкции по проведению осмотра автомобиля.

ССТ: Насколько сложной может быть технология осмотров?

Д. А.: Например, некоторые страховые компании, помимо фотоотчета, требуют видеофиксацию, причем на камеру высокого разрешения. Другие компании очень жестко прописывают последовательность фотографирования автомобиля: нужно идти слева направо по часовой стрелке и никак иначе. В основном это связано с борьбой с так называемым внутренним мошенничеством, сговором или возможным подлогом.

Требования каждой компании отличаются, а для эксперта достаточно сложно выполнять и учитывать все это разнообразие. На осмотр чаще всего нанимается персонал с квалификацией несколько ниже, чем дипломированный эксперт-техник, который делает итоговое заключение. Все многочисленные требования и особенности значительно усложняют работу эксперта на месте. Более того, эксперт, работающий с клиентом на месте по сложной технологии, затребованной той или иной страховой компанией, сталкивается с недовольством

В рамках ОСАГО работа независимой технической экспертизы обязательна. Любой убыток, отказной или не отказной, денежная выплата или натуральная форма — независимая экспертиза должна принимать участие в процессе урегулирования.



Данияр Айгинин

Бизнес-аналитик компании Аудатэкс

клиента по поводу затягивания осмотра. Ведь чем больше требований к проведению осмотра, тем дольше проводится осмотр. Предположим, что зима и холодно, а клиенту приходится подчас 30–40 минут проводить с экспертом около машины.

ССТ: А сколько времени занимает проведение «обычного» осмотра?

Д. А.: Если не усложнять осмотр, то среднее время осмотра составляет порядка 15 минут. Конечно, если мы говорим о небольших повреждениях двух-четырех кузовных элементов. Полутоннажный грузовик можно осматривать целый день!

Все это я рассказал к тому, чтобы подчеркнуть: сейчас рынок готов идти по пути максимальной стандартизации — рынок экспертов, и страховщики. Для страховых компаний понятнее и проще, если все эксперты в их пуле работают одинаково и одинаково описывают акты осмотра. А независимым экспертным организациям, чем стандартнее будут требования заказчи-

ка, тем проще работать и тем меньше будет себестоимость экспертизы. То есть итоговая маржинальность бизнеса экспертов должна будет вырасти.

Изучив все эти обстоятельства, мы около двух лет назад вывели на рынок решение под названием QARTER. Это новое поколение графического модуля, который работает практически на любой платформе и на любом устройстве, так как использует технологии HTML5, позволяющие запустить графический модуль на любом мобильном устройстве. Дополнительно мы сделали приложение, которое позволяет проводить описание повреждений автомобиля в режиме офлайн, т. е. без доступа к Интернет. Это очень удобно, когда эксперт выезжает в удаленный район, где интернета нет. Зная, какой автомобиль он будет осматривать, эксперт заранее закачивает себе всю графику и на месте может без труда описать все повреждения.

ССТ: В чем преимущества этого решения?

Д. А.: Прежде всего, это единый стандарт описания повреждений автомобиля и единый стандарт наименования запасных частей. Часто, когда разные эксперты заполняют осмотры на бумаге, каждый использует свою терминологию: бампер, накладка, кожух и прочее — свести все к единому знаменателю также требует времени и сил. В нашем приложении используются фиксированные справочники. Это стандартизирует работу по всем заказам с точки зрения эксперта.

С точки зрения страховщиков преимущества приложения также понятны и

Эксперт, работающий с клиентом на месте по сложной технологии, затребованной той или иной страховой компанией, сталкивается с недовольством клиента по поводу затягивания осмотра

прозрачны. Единый формат позволяет им автоматизировать процесс проверки. Любое экспертное заключение изначально оцифровано и структурировано. Проверить качество работы эксперта можно автоматически.

ССТ: Насколько востребован QARTER?

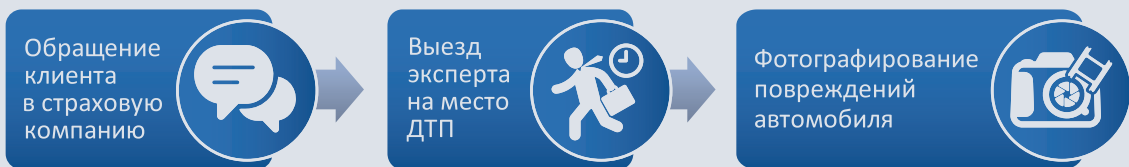
Д. А.: Любое решение, отличное от карандаша и бумаги, вызывает вопросы. Есть люди, которые не очень любят использовать гаджеты. Но все больше пользователей-экспертов понимают преимущества нашей разработки.

На текущий момент все больше клиентов начинают использовать QARTER в качестве инструмента для проведения описаний повреждений автомобиля при осмотре. Уже три крупнейшие компании используют это приложение для 100 % осмотров. Еще несколько компаний наше приложение тестируют. Думаю, что в ближайшее время топ-20 страховщиков моторных видов перейдут на работу с приложением.

ССТ: Насколько это приложение сокращает срок выплаты?

Д. А.: Любая автоматизация сокращает время рассмотрения претензии. Клиенту,

Схема экспертизы с использованием QARTER



конечно, хочется получить компенсацию немедленно, если уж он предпочитает деньги вместо ремонта. У нас для такого случая есть еще одно решение, оно также очень активно внедряется страховыми компаниями.

Не секрет, что клиент иногда пытается договориться с экспертом о включении в сумму убытка повреждений, не имеющих отношения к конкретному ДТП. Наша идея очень проста. Эксперт приезжает на осмотр автомобиля, делает фотографии и в режиме реального времени высылает их эксперту, который сидит удаленно. В соответствии с регламентом, он по фотографиям составляет акт осмотра и дает экспертное заключение об объеме ремонта и его стоимости. В течение 20 минут «удаленный» эксперт возвращает убыток к первому эксперту, который находится рядом с клиентом, и предлагает подписать соглашение о возмещении ущерба в рассчитанном размере. Если клиент согласен с суммой, то в течение часа он может получить страховую выплату. Если клиент не согласен с суммой, то рассмотрение претензий происходит в обычном режиме.

Для клиента такая технология интересна тем, что позволяет получить компенсацию быстро и удобно, не нужно 25 раз ездить на осмотры и расчеты, а потом ждать ремонта. Для страховой компании технология удобна тем, что максимально снижает риск подключения к убытку автоюрисста. Кроме того, практически исключается возможность сговора автовладельца с экспертом и завышение суммы ущерба. Уже есть страховщики, у которых доля подписания таких соглашений на месте доходит до 90 %.

Все больше клиентов начинают использовать QAPTER в качестве инструмента для проведения описаний повреждений автомобиля при осмотре. Уже три крупнейшие компании используют это приложение для 100 % осмотров.

ССТ: В основе этой разработки лежат ваши собственные идеи или они пришли из международной практики?

Д. А.: Мы взяли основную идею из польской практики. В Польше эта технология работает не только в ОСАГО, но и с любыми убытками. Там клиент звонит в кол-центр страховой компании, и оператор путем опроса выясняет характер и объем повреждения — вмятины, царапины. Дальше клиент автоматически проходит скоринг, и если не выявлены какие-то отклонения, то в процессе разговора производится расчет суммы компенсации. Если клиент соглашается, то сумму ему перечисляют немедленно, и все остаются довольны.

В России такая модель работать не сможет в силу требований законодательства — необходимо оформить все соглашения на бумажных носителях с «живой» подписью. Без этого документы не легитимны и не могут быть рассмотрены судом. Именно поэтому мы предложили решение, которое проблему быстрой выплаты решает, но учитывает требования российского законодательства.

