

ПриватБанк: технологии – главный фактор развития страхового рынка



Алексей ТУРИВНОЙ,
Руководитель Центра страхового бизнеса ГО

Внедрение принципиально новых технологий приема платежей за страховые услуги позволили ПриватБанку значительно увеличить долю на рынке и главное – сделать покупку страхового полиса удобной, простой и доступной каждому клиенту.

Сегодня можно смело утверждать, что в этом году страховой рынок Украины вошел в новый виток развития: появились принципиально новые платежные технологии, а продукты и поддержка становятся все более простыми, прозрачными и понятными каждому клиенту. Одним из идеологов нового тренда на рынке стал ПриватБанк, известный своими инновациями в сфере банковских и других финансовых услуг. На сегодняшний день доля банка по сбору платежей по страхованию от несчастного случая на страховом рынке Украины составляет более 30%. С начала 2013 г. клиентами ПриватБанка оформлено более 1,5 млн. договоров страхования на общую сумму 200 млн. грн. Для сравнения, это в 2 раза больше, чем за аналогичный период 2012 года. По итогам шести месяцев доля ПриватБанка на рынке страхования составляет 2,5%, прирост составил 25%. На сегодняшний день 2 млн. клиентов имеют минимум один активный страховой продукт, стремительно растет доля покупок страховых продуктов в сети Интернет и терминалах самообслуживания.

Страхование должно быть простым

В чем причина такой популярности страховых продуктов в ПриватБанке? Главный лозунг банка на рынке – это простота и доступность. В банке страховой бизнес представлен популярными, понятными и востребованными продуктами. Это страхование от несчастного случая «Защита на каждый день», страхование «Недвижимость без осмотра», обязательный для автомобилистов полис ОСГПО, страхование выезжающих за рубеж, специальное предложение для юридических лиц и СПД – продукт «Застрахованный кредит» и «Страхование коллективов». Основными партнерами банка являются компании «Ингосстрах», «Кредо» и «AIG».

Например, по таким продуктам, как «Защита на каждый день» и «Недвижимость без осмотра», ежемесячный страховой платеж составляет всего 10 грн., тогда как страховое покрытие составляет 25 тыс. грн. Оформление страховки или подача заявления о наступлении страхового события в отделении займет всего минуту. При этом мы стараемся уйти от оформления страховки в отделениях банка, переводя клиентов на интернет-сервисы. Всю заботу о регулярной оплате страховых платежей банк берет на себя. Клиенту достаточно только выбрать карту, с которой будет происходить ежемесячное списание. Все остальное происходит автоматически благодаря услуге «Регулярные платежи». И самое главное – принятие решения и выплата страховой суммы по страховому событию происходит в течение одного рабочего дня. Это уникальные условия!

Технологии: оформляем страховку удобно

Помимо простоты и доступности, технологичность продуктов позволяет клиентам оформлять полисы в наиболее комфортном для себя режиме. К примеру, услуга «Регулярный платеж» – система автоматической оплаты счетов. Клиент один раз дает распоряжение банку, и каждый месяц с его счета или карты будет списываться необходимая сумма для оплаты услуг. А это значит, что клиенту не нужно каждый раз посещать банк для совершения платежа, переплачивать комиссию при оплате через кассу, кроме того, эта услуга поможет и клиентам (благодаря услуге sms-уведомлений), и страховой компании следить за своевременностью оплат, что обеспечивает постоянную активность договора страхования. Сам же договор может быть бессрочным.

Еще одна популярная услуга – «Оплата частями. Без переплат». Это сервис, который позволяет клиенту оплатить в момент покупки не всю стоимость страховки, а только сумму первого платежа. Вся остальная сумма разбивается на равными частями до 25 ежемесячных платежей, в зависимости от типа сервиса. Все риски неплатежа берет на себя банк, компания получает свои платежи всегда, не зависимо от своевременного внесения средств клиентом.

На сегодняшний день эта услуга доступна более чем 12,5 млн. клиентам ПриватБанка, максимальный размер кредита может составить 100 000 грн. Оформление происходит на месте, без кредитного эксперта и документов, необходима только карта клиента. Время оформления – до 1 минуты. Комиссия за первые 6 месяцев (7 платежей) составляет 0%, таким образом, банк бесплатно кредитует на этот период покупателя страховки.



**Сервис
Оплата частями**

Новый тренд сегодняшнего дня — лояльность

Многие развитые компании уже выбрали для себя этот вектор, и ПриватБанк не исключение. Кроме предложения качественных продуктов и технологичных сервисов, работа над лояльностью существующих клиентов становится все более актуальной. Уже год метод NPS (Net Promoter Score) используется ПриватБанком для измерения и повышения лояльности клиентов. Благодаря этому методу, ведется работа над расширением инфраструктуры, устойчивостью программных комплексов, про-

зрачностью продуктового ряда, вежливостью сотрудников, простотой тарифов и так далее.

Для улучшения качества обслуживания по страхованию внедрены персонализированные коммуникации: на мобильный телефон клиента приходит sms с информацией о сроке принятия решения по страховому событию с указанием ФИО и телефона менеджера страховой компании; приходит уведомление о принятом решении: при выплате — сообщение о зачислении средств на карту, при от-

казе в выплате — звонок клиенту от менеджера страховой компании с объяснением причин отказа. На сегодня 99% выплат по несчастному случаю происходят в течение одних суток.

Кроме того, при продажах активно используются персонализированные предложения через sms, e-mail, call-center, IVR определенным сегментам клиентов; коммуникации с клиентами, которые получили страховое возмещение (предлагается застраховать родственников или порекомендо-

вать знакомым); коммуникации с действующими клиентами, направленные на их удержание (переоформление договоров на новый срок). Но, несмотря на такое активное предложение продуктов клиентам, банк строго следит за тем, чтобы продукты ни в коем случае не навязывались. А если клиент передумал пользоваться страховкой, он может самостоятельно ее отключить, отправив sms-сообщение или выбрав соответствующую опцию в Приват-24.

Страхование в Интернете: что еще проще?

Одним из активно развиваемых сейчас направлений являются удаленные продажи. Сегодня реализовано оформление страховых продуктов, а также подача заявления о наступлении страхового события на сайте privatbank.ua и в системе интернет-банкинга privat24.ua. Таким образом, клиент имеет возможность самостоятельно выбрать себе программу страхования, установить с какой карты нужно списывать регулярный платеж, а также застраховать родственника. На сайте банка происходит авторизация по номеру мобильного телефона. В разделе меню «Мои страховки» клиент всегда может увидеть актуальную информацию о состоянии своих страховок, скачать или распечатать договор страхования, увидеть все свои страховые платежи, историю выплат, текущее состояние заявки на выплату страхового возмещения.

Кроме удаленных продаж в web, ПриватБанк дает возможность своим клиентам оформлять страховки в более чем 9000 терминалах самообслуживания, которые размещены не только в отделениях банка, но и в различных учреждениях и магазинах.



**Интернет-банк
Приват24**

Коллективное страхование: как бизнесу получить лояльных сотрудников?

Конечно, клиентами банка являются не только физические, но и юридические лица, частные предприниматели. Все более востребованным сейчас становится продукт для корпоративных клиентов — «Страхование коллективов».

«Страхование коллективов» — это коллективный договор страхования от несчастных случаев сотрудников предприятий полностью или частично за счет работодателя. Этот продукт позволит предприятиям уменьшить затраты на выделение материальной помощи для лечения и реабилитации сотрудников; качественно улучшить систему социальной защиты коллектива; дополнительно мотивировать ценных сотрудников, приносящих прибыль компании. Цена страховки — от 10 до 50 гривен в месяц (списывается регулярным платежом со счета предприятия) за одного застрахованного сотрудника. Соответственно и страховая сумма будет от 25 до 125 тысяч гривен. Территория действия договора — весь мир.

Компания, проявляющая заботу о своих сотрудниках, получает от персонала больше искренней отдачи, а не только формальное выполнение служебных обязанностей. Ведь сотрудник, попадая в неожиданную неприятную ситуацию, становится финансово уязвимым, и есть вероятность, что он останется один на один со своей проблемой. Работник может, конечно, обратиться к руководителю с просьбой помочь оплатить медикаменты и врачебную помощь. В случае со страховкой все намного проще и выгоднее: компании не приходится внепланово нести расходы на лечение сотрудника, а тому, в свою очередь, не нужно ничего просить.

Наши технологии открыты для всех участников рынка

Помимо активной работы в сфере банковского и страхового обслуживания клиентов ПриватБанк является одним из мировых лидеров по внедрению инновационных IT-технологий, коммуникаций и систем защиты.

Наша профессиональная команда всегда открыта для сотрудничества. И мы предлагаем страховым и финансовым компаниям воспользоваться такими нашими технологиями для своего бизнеса, как:

- прием платежей населения в отделениях и терминалах самообслуживания, включая и регулярные платежи;
- кредитование покупателей по услуге «Оплата частями»;
- сервис «Мини-отделение», который позволит принимать платежи и предоставлять клиентам другие финансовые услуги в каждом офисе компании;
- инкассация on-line — мгновенное зачисление выручки на счет;
- выплата страховых возмещений через PrivatMoney или на карту любого банка;
- оформление договоров и хранение бумажных документов в архивах банка;
- интернет-эквайринг;
- разработка под заказ мобильного приложения для Android и iOS, которое позволит агентам страховой компании принимать к оплате карты Visa и MasterCard.