



Финансовая жизнь активно переключивается из компьютеров в мобильные девайсы — смартфоны и планшеты. Причем касается это не только поколения Y, но и пары предыдущих букв латинского алфавита. Крупнейшие страховщики тоже оперативно переделывают имеющиеся мобильные приложения или разрабатывают новые.

В клещах прогресса

Страховое мобильное приложение, конечно, не то же, что банковское: вы не будете через него регулярно переводить деньги или оплачивать мобильный телефон. Но оно весьма полезно и при покупке электронного полиса, и при наступлении страхового случая. Страхователю нет нужды возить за собой кучу бумажных полисов, договоров и прочей макулатуры — все необходимое окажется под рукой.

С помощью приложений, как правило, покупают различные коробочные продукты: полис страхования выезжающих за рубеж и путешествующих по России, электронное ОСАГО, страхование квартиры и защиту от клеща. Часто приложения имеют встроенный калькулятор по автокаско. Наиболее «продвинутое» приложения предлагают личный кабинет клиента. В нем собраны все полисы, которые клиент когда-либо приобретал онлайн на сайте компании. А в некоторых, например в приложении «Росгосстраха», реализована возможность добавить данные по бумажным полисам ОСАГО и каско, купленным в офисе или у агента.

В современных мобильных приложениях страховщиков можно купить новый полис, продлить заканчивающийся, с недавнего времени даже урегулировать убытки. Через приложения по ДМС можно вызвать врача на дом или записаться на прием к специалисту. По телематическим приложениям можно отслеживать пробег своего автомобиля и данные о стиле вождения, которые передаются в страховую и в конечном итоге влияют на стоимость полиса каско.

Помимо «внешних» (клиентских) приложений, страховщики разрабатывают и приложения для внутреннего пользования — агентские. Они позволяют быстро передать информацию (в том числе и фото объекта) с места осмотра недвижимого имущества или автомобиля, а также данные оформленного полиса. И вообще способствуют оптимизации бизнес-процессов.

«На первый взгляд, мобильные приложения страховым компаниям ни к чему: клиент общается со своей страховой компанией один-два раза в год, а для мобильного приложения важна частота использования, так называемая транзакционность, — говорит вице-президент, руководитель департамента развития прямых продаж «Росгосстраха» Ренат Конурбаев. — Однако доля тех, кто пользуется Интернетом только с мобильных устройств, постоянно растет. И игнорировать эту тенденцию было бы по меньшей мере недальновидно».

«В принципе, страховой компании достаточно иметь качественный адаптивный сайт, разработанный с учетом принципов mobile first, для решения основных потребностей

клиентов в новую мобильную эру. Но мы решили пойти дальше, предложить клиентам еще и мобильное приложение «Росгосстрах», которое дает возможность пользоваться определенными возможностями и сервисами компании именно тогда, когда это клиенту больше всего нужно».

Мобильное приложение «Росгосстрах» запущено в ноябре 2016 года и уже набрало более 115 тыс. скачиваний на обеих платформах (iOS и Android), несмотря на наличие у компании полностью адаптивного сайта, который удобно просматривать и изучать с разных мобильных устройств. Ежемесячно приложением пользуются более 35 тыс. клиентов. У «АльфаСтрахования» примерно 120 тыс. скачиваний.

Одна из главных «фишек» мобильного приложения РГС — «аварийная кнопка», которая помогает клиенту не растеряться, когда произошел страховой случай. «Аварийная кнопка» подскажет, что делать при страховом событии, как связаться со страховой компанией, какие документы принести в том или ином случае. Один из самых посещаемых разделов приложения, по словам Рената Конурбаева, — «Статус выплатного дела», где клиент может онлайн следить за процессом урегулирования убытков.

«Мобильное приложение не только выводит качество сервиса на принципиально новый уровень, но и разгружает внутренние бизнес-процессы, связанные с обслуживанием страхователей, — отмечает заместитель генерального директора «РЕСО-Гарантии» Игорь Иванов. — Идея приложения RESOmobile лежит на поверхности: страхование должно быть комфортным. Наше приложение позволяет сопровождать клиентов дистанционно. Оно постоянно совершенствуется и адаптируется под нужды клиентов». Через RESOmobile клиент может получить направление на ремонт автомобиля без визита в офис, записаться к врачу, сообщить о страховом случае, узнать статус выплатного дела, просмотреть список действующих полисов, оплатить рассрочку, найти ближайший офис и связаться с ним.

Объединяй и властвуй

Трендом становится расширение возможностей мобильного приложения и объединение приложений по разным видам страхования. Например, телематическое приложение компании ERGO позволяет пользоваться дополнительными бесплатными сервисами: поиска автомобиля на карте, оповещения об эвакуации, экстренной связи со страховой компанией, автоматического информирования в случае повреждения автомобиля, в том числе если он припаркован на стоянке.

В личном кабинете «Росгосстраха» постоянно появляются скидки и специальные предложения для онлайн-клиентов, в том числе и от партнеров компании.

Страховая компания «Согласие», создавшая мобильное приложение одной из первых на рынке, еще в декабре 2011 года, на данный момент проводит его модернизацию: за шесть лет запросы клиентов и технологические возможности ушли далеко вперед.

«Слиянием» имеющихся приложений и добавлением новых востребованных клиентами опций занимаются сейчас два крупных игрока — «АльфаСтрахование» и «Ингосстрах».

Обновленное приложение «АльфаСтрахование Мобайл» будет включать весь процесс урегулирования каско в режиме онлайн, полное урегулирование убытков по страхованию путешественников, запись в клинику для клиентов по ДМС, моментальную персонализацию входящих обращений при звонках, рассказал Банки.ру официальный представитель «АльфаСтрахования» Юрий Нехайчук.

Обновленное и объединенное приложение для всех видов страхования, в котором

также будет функция урегулирования убытков (в существующих приложениях IngoTravel и IngoMobile ее пока нет), «Ингосстрах» планирует запустить в III квартале 2017 года.

Приложение «на стороне»

Не все страховщики, даже лидеры рынка, готовы вкладываться в разработку собственных мобильных приложений. Но, понимая востребованность и растущую популярность такого способа взаимодействия с клиентом, страховые компании ищут другие пути предоставить клиенту современный сервис. Так, продажа полисов СК «Сбербанк Страхование» и «Сбербанк Страхование жизни» встроена в мобильное приложение «Сбербанк Онлайн». Заполнив анкету и оплатив премию, можно мгновенно получить полис на указанный e-mail. Можно застраховать жизнь главы семейства, купить страховку путешественника, застраховать авто и квартиру без осмотра и с фиксированной страховой суммой.

Компания «МАКС» пошла другим путем — в 2017 году запустила программу «Онлайн-ДМС», которая реализована через IT-платформу одного из лидеров рынка телемедицинских услуг — компании «ММТ».

«Мы предпочли не изобретать велосипед, а воспользовались готовым решением, которое уже хорошо себя зарекомендовало, — рассказывает руководитель дирекции ДМС СК «МАКС» Зинаида Мякина. — Приложение «Онлайн доктор» в полной мере удовлетворяет всем требованиям клиентов. Наш партнер обеспечивает высокий уровень поддержки приложения, развивает и делает его доступным все большему количеству потребителей». Технические возможности приложения, обеспечивающие мобильность программы «Онлайн ДМС», позволяют застрахованному загружать в личный кабинет результаты обследований, получать дистанционные консультации ведущих специалистов в области медицины. Это могут быть как срочные консультации дежурного врача, так и консультации узкопрофильных специалистов по предварительной записи, либо консилиумы специалистов, представляющих разные направления медицины, поясняет Зинаида Мякина.

Вступление в силу закона о телемедицине, одобренного Госдумой в первом чтении 15 июня, по мнению экспертов, сделает подобные «расширенные» мобильные приложения по ДМС еще более востребованными.

Охота на информацию

Оценивая безопасность страховых мобильных приложений, их, естественно, сравнивают с более привычными банковскими. Однако необходимо понимать, что сиюминутный финансовый профит взломщикам и мошенникам в страховых приложениях получить пока сложнее. «С технической точки зрения мобильные приложения для страхования почти не отличаются от банковских, — считает директор департамента аудита защищенности Digital Security Алексей Тюрин. — Однако, в отличие от последних, приложения для страхования будут менее вероятно пользоваться спросом среди злоумышленников, так как украсть реальные деньги через них труднее».

Подобраться к реальным деньгам через страховое приложение пока возможно лишь в момент покупки полиса онлайн. А это не самая востребованная функция страхового мобильного приложения. С развитием полного урегулирования убытков через мобильное приложение таких возможностей станет больше. Но при разработке современных приложений страховщики уделяют защите этой функции особое внимание. Пока же самым лакомым куском для злоумышленников в мобильных приложениях страховых компаний является информация. «В случае со страховыми приложениями

злоумышленников, скорее всего, заинтересуют паспортные данные, информация о родственниках, перечень застрахованного имущества (и, как следствие, история покупок автомобилей, недвижимости, поездок за границу и прочее), — говорит специалист отдела исследований безопасности мобильных приложений Positive Technologies Николай Анисеня. — Уязвимое страховое приложение может стать отличным источником приватной информации для злоумышленника. Конечно, если в приложении присутствует платежная функциональность, это не останется без внимания злоумышленника. Но в числе основных целей атак на страховые приложения я бы все же оставил охоту за персональными данными».

Поскольку данный рынок молод и не так сильно регулируется, как банковский, потенциально это программное обеспечение будет содержать большее количество уязвимостей, считает эксперт.

Николай Анисеня отмечает, что наиболее привлекательной мишенью для хакеров могут стать агентские приложения, которые гораздо сильнее, чем клиентские, интегрированы с внутренними сервисами страховой компании. По мнению эксперта, такие системы реже попадают в зону внимания случайных хакеров (об этих системах нужно знать, их не найдешь просто через поисковую систему). А значит, вероятность обнаружить в них серьезную ошибку — «дыру», через которую можно провести атаку на информационную систему страховщика, — существенно выше.

Источник: Банки.ру, 05.07.2017