

«Ингосстрах» постоянно совершенствует свои страховые продукты, адаптируя предложения к потребностям клиентов. Благодаря обратной связи от застрахованных компания обновила и запустила несколько полисов, которые помогут клиентам обследоваться в любимых клиниках и получать консультации врачей дистанционно.

Один из полисов, который недавно был улучшен по таким запросам клиентов – флагманский онлайн-продукт «ДМС онлайн». Благодаря комментариям от застрахованных удалось выяснить, что одним из важных факторов при выборе ДМС является возможность обращаться в нужную клинику или сеть клиник: в результате летом клиенты «ДМС онлайн» получили такую возможность по своему полису. Теперь застрахованные в Москве и Московской области при оформлении полиса могут выбирать понравившиеся клиники из расширенного списка – «Будь Здоров», АО «Медицина», «Поликлиника.ру», «Он Клиник» и «Он Клиник Бейби», а также «АВС-Медицина».

Записаться к специалисту застрахованные могут самостоятельно по телефону или в мобильном приложении IngoMobile. В приложении можно вызвать врача на дом, согласовать услугу и выбрать ближайшую клинику. Клиенты уже оценили возможности IngoMobile: по данным «Ингосстраха», каждый пятый застрахованный предпочитает обращаться за медицинской помощью, используя приложение компании. Со своей стороны, медицинский контакт-центр делает все для того, чтобы сроки обработки обращений, направленных через мобильное приложение, не превышали 1 часа.

Благодаря такому клиентоцентричному подходу количество заключенных договоров по «ДМС онлайн» увеличивается с каждым месяцем. Так, по статистике «Ингосстраха», в августе 2022 года клиенты приобрели в 3 раза больше полисов «ДМС онлайн» по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Такая востребованность объясняется тем, что пользователи платных клиник около 3-4 раз в течение года обращаются к доктору, а учитывая постоянно растущие цены на приемы врачей, исследования и процедуры, страховая защита – разумный подход при планировании семейного бюджета на случай заболеваний.

Помимо «ДМС онлайн», для клиентов компании был запущен многоканальный сервис «Виртуальная клиника», с помощью которого застрахованные могут получить консультации телефону или в чате, обратившись через мобильное приложение или чат-ботов популярных мессенджеров. Сотрудники страховой компании с медицинским образованием оказывают консультативную поддержку застрахованным, а при необходимости оформляют гарантийные письма для обследования и лечения.

Проект начал свою работу в мае, с тех пор «Ингосстрах» фиксирует постоянный рост обращений — так, в первые три месяца количество обращенийросло в среднем на 50% в месяц, а в августе количество обращений выросло в 4,6 раз по сравнению с июлем.

«Мы постоянно совершенствуем наши продукты, а благодаря обратной связи от клиентов и аналитике текущих трендов мы понимаем, что именно нужно доработать в сервисах. Сейчас мы фиксируем рост спроса на наши флагманские продукты «ДМС онлайн» и «Виртуальная клиника» — это показывает, что застрахованные хотят получать качественное медицинское обслуживание в выбранных клиниках, а в некоторых случаях просто проконсультироваться со специалистами в режиме онлайн. Для удобства клиентов и были предложены новые решения, которые уже получили признание у наших застрахованных», — прокомментировал Дмитрий Попов, заместитель генерального директора по ДМС «Ингосстраха».

Википедия страхования