

«Ингосстрах» подвел итоги 2022 года в сегменте страхования ДМС. Результаты показали, что у клиентов растет интерес к программам добровольного медицинского страхования от компании. Так, по итогам 2022 года количество застрахованных по ДМС выросло на 43%: сейчас под защитой «Ингосстраха» находится более 1,2 миллионов человек (показатели без учёта ДМС граждан, выезжающих за рубеж, и страхования мигрантов). Таким образом, количество застрахованных по договорам ДМС в компании сравнимо с населением, например, Казани — 1 259 173 человек. Следующая цель «Ингосстраха» — «застраховать» Екатеринбург, население которого составляет 1 493 600 человек (данные Федеральной службы государственной статистики).

Большинство застрахованных в компании – это сотрудники крупных фирм, которые пользуются корпоративными программами ДМС. Однако постоянно увеличивается и количество клиентов-физических лиц: по итогам 2022 года их число выросло на 61% и превысило 70 тысяч человек.

В 2022 году «Ингосстрах» заключил более 100 тысяч договоров ДМС – это на 48% больше, чем годом ранее. В целом сборы компании по ДМС по итогам прошлого года увеличились на 21% по сравнению с аналогичным показателем 2021 года и превысили 12 миллиардов рублей – это рекордный показатель сборов по ДМС за все время существования компании.

И все же главными итогами года для «Ингосстраха» являются не финансовые показатели, а принципиальные для хорошего клиентского опыта улучшения сервисной модели. На протяжении 2022 года компания непрерывно совершенствовала обслуживание застрахованных и организацию медицинской помощи. И это принесло свои результаты: по итогам прошлого года в медицинский контакт-центр поступило свыше 2,3 миллионов обращений, из них 45% получено через онлайн-каналы, куда входят приложение IngoMobile, личный кабинет на сайте, электронная почта и чаты в мессенджерах.

Особенно активно растет доля обращений клиентов через мобильное приложение

IngoMobile – с 15,5% полученных обращений в начале года до 23,9% в декабре. В мобильном приложении в прошлом году был запущен полный цикл работы с франшизой: теперь с помощью специального маркера застрахованный может увидеть, по каким клиникам и программам предусмотрена франшиза, посмотреть детализацию по оказанным услугам, и главное – теперь счет по регрессной франшизе можно оплатить прямо в приложении. Также добавлены актуальные памятки по получению услуг, например, по вызову врача на дом, доработаны формы карточек для согласования услуг.

Если говорить о качественных показателях организации медицинской помощи, то в среднем срок организации плановой медицинской помощи по итогам года чуть превысил 1 день. Экстренная помощь организуется немедленно в первые минуты после обращения.

Для максимально эффективного сопровождения клиентов была открыта новая площадка медицинского контакт-центра в Омске, а уже существующие в Иркутске и Красноярске расширились.

Важное нововведение прошлого года – запуск сервиса «Виртуальная клиника». Теперь благодаря «Виртуальной клинике» клиенты могут дистанционно проконсультироваться у дежурного терапевта или педиатра, получить консультацию невролога, кардиолога и других врачей-специалистов, что позволяет сократить количество очных визитов в клинику и сохранить время на другие дела. Чтобы связаться с врачами сервиса, можно оставить заявку в IngoMobile: на главной странице приложения нажать на иконку чата и перейти в Telegram, WhatsApp или Viber, далее выбрать тематику запроса «ДМС» и опцию «Online-консультация врача». Все врачи сервиса – практикующие специалисты с большим опытом работы. Несмотря на то, что сервис был запущен недавно, клиенты уже отмечают его удобство – средняя оценка качества обслуживания составляет 4,8 по 5-ти бальной шкале, а 40% застрахованных возвращаются в «Виртуальную клинику» на повторные консультации.

В прошлом году работу «Ингосстраха» в сегменте ДМС отметили и в профессиональном сообществе: медицинский контакт-центр компании получил международную премию «CX World Awards» за проект «Всегда на связи, чтобы вы были здоровы».

«В 2022 году мы совершенствовали все процессы, связанные с клиентским опытом:

улучшали мобильное приложение, совершенствовали клиентский путь, запускали новые сервисы, развивали возможности организации медицинской помощи. Это позволило не только получить престижную международную награду «CX Awards», но и добиться главной цели – расположения и удовлетворенности наших клиентов. Это подтверждается ростом числа застрахованных в «Ингосстрахе» по ДМС и увеличением числа успешно урегулированных обращений клиентов. В наступившем году мы продолжим двигаться в этом же направлении», – комментирует Дмитрий Попов, заместитель генерального директора по ДМС компании «Ингосстрах».

Википедия страхования