

Количество активных пользователей в личном кабинете на официальном сайте компании и мобильном приложении «ВСК-Страхование» в 2021 году выросло на 140%.

Во основном на увеличение спроса повлияла пандемия коронавируса. Сейчас клиенты ВСК чаще пользуются онлайн-сервисами компании по урегулированию страховых случаев по каско – более 65% от общего числа клиентов. Дистанционно пользователи могут решить большинство вопросов по страховым случаям.

Согласно статистике, только в 2021 году интерес к мобильному приложению и сайту вырос на 140% по сравнению с 2020 годом. Если брать дистанцию, начиная с 2018 года, то спрос на онлайн-сервисы увеличился аж более чем на 3,3 тысячи процентов.

«Непрерывная работа ВСК по цифровизации процессов взаимодействия с клиентами, а также внутренних процессов способствовала росту в 2,5 раза количества активных пользователей онлайн-сервисами в 2021 году. Для нас крайне важно получать обратную связь от клиентов и ориентироваться на их потребности, сегодня индекс удовлетворенности клиентов (CSI) дистанционными сервисами стабильно растет и приближается к пяти баллам. Особым спросом у клиентов в прошлом году пользовался сервис страхования «Цифровая ипотека». Для клиентов Сбербанка на любом сроке ипотечного кредита есть возможность оплаты и продления полиса онлайн. В 2022 году мы продолжим развивать сервис», — отметила Ольга Сорокина, член Совета директоров, заместитель генерального директора по развитию бизнеса Страхового Дома ВСК.

В декабре ВСК первой в России внедрила искусственный интеллект в процесс онлайн-урегулирования страховых случаев по каско.

Википедия страхования