

По данным «Ингосстраха», в 2023 году количество застрахованных в компании по ДМС выросло на 25% по сравнению с 2022 годом. Сейчас полис от «Ингосстраха» имеют более 1,5 миллиона человек.

Сборы компании по ДМС за прошлый год составили более 13 миллиардов рублей – это на 9% больше показателя 2022 года. Рост сборов также наблюдается и в региональной сети: в 2023 году по ДМС было собрано на 31% больше, чем в 2022 году.

В основном клиенты «Ингосстраха» по ДМС – это сотрудники крупных компаний, застрахованные в рамках корпоративных контрактов. Однако каждый год увеличивается количество страхователей – физических лиц, заключивших договор с «Ингосстрахом»: по итогам 2023 года количество таких клиентов составило 130 тысяч человек, что на 69% больше результатов 2022 года.

Весь 2023 год «Ингосстрах» постоянно улучшал организацию медицинской помощи для своих клиентов. За прошлый год в медицинский контакт-центр компании поступило более 3 миллионов обращений от застрахованных, что на треть больше показателя прошлого года. Из них более половины обращений поступило через мобильное приложение IngoMobile, личный кабинет на сайте или через социальные сети. Важно отметить, что организация плановой медицинской помощи занимает один день, а экстренная помощь организовывается немедленно – сразу после обращения клиента в медицинский контакт-центр.

В прошедшем году «Ингосстрах» активно совершенствовал сервис «Виртуальная клиника». С ноября сервис дополнился психологами, каждый специалист проводит около 100 консультаций в месяц.

Количество консультаций в «Виртуальной клинике» растет, в среднем, на 10% в месяц. Был расширен режим работы – теперь консультации доступны с 5 утра по московскому

времени, чтобы сделать их доступными для застрахованных из регионов в других часовых поясах. Также увеличен перечень врачей-специалистов — стали доступны консультации ревматолога, хирурга и многих других.

В течение всего года «Ингосстрах» развивал мобильное приложение IngoMobile. В числе важных доработок — взаимная интеграция двух собственных флагманских сервисов — мобильного приложения и сервиса онлайн-консультаций «Связаться с врачом» Виртуальной клиники. Теперь запись к врачам сервиса на удобный временной слот и выбор типа связи (звонок/чат) доступна прямо с главного экрана мобильного приложения или через детали информации по полису ДМС. Можно установить напоминание о записи на консультацию, а в чат с врачом удобно отправить необходимые документы (например, результаты анализов) или описать симптомы.

Помимо этого, функция вызова бригады скорой помощи выведена на главный экран мобильного приложения для мгновенного обращения «по клику» в экстренной ситуации, когда нельзя медлить. Доработаны и бонусные возможности — в приложении реализовано оформление бонусного полиса для путешествующих (ВЗР) в случае, если это предусмотрено условиями основного договора ДМС.

В результате всех нововведений «Ингосстрах» фиксирует рост доли обращений застрахованных, полученных через мобильное приложение, на 22%. Треть всех обращений в прошлом году получена через данный канал. Результат усилий по доработке мобильного приложения иллюстрирует и рост количества положительных отзывов в магазинах приложений на 15%. Прирост количества новых пользователей по ДМС составил 44%. Количество уникальных пользователей выросло за 2023 г. по Android на 24,3%, по IOS — на 22,9%.

«Результаты 2023 года показывают, что «Ингосстраху» доверяют все больше людей, которые хотят защитить свое здоровье в рамках добровольного медицинского страхования – количество застрахованных превысило 1,5 миллиона! Мы благодарим клиентов за доверие и будем продолжать улучшать наши предложения и сервисы, чтобы застрахованные получали лучший сервис и оперативное решение своих вопросов», – отметил Дмитрий Попов, заместитель генерального директора по ДМС – Исполнительный директор «Ингосстраха».

«Прошлый год мы посвятили улучшению взаимодействия и цифровизации сервисов

ДМС: автоматизировали выпуск гарантийных писем и обновили возможности для клиентов в мобильном приложении IngoMobile. В результате в «Виртуальную клинику» можно записаться за несколько минут, приложить необходимые документы в чат, найти нужную клинику благодаря удобной фильтрации, мгновенно вызвать скорую помощь и заказать лекарства из аптеки по выгодной стоимости», – подытожила Анастасия Скурихина, директор департамента медицинского страхования «Ингосстраха».

Википедия страхования