



Raxel Telematics

Страховая телематика без устройств. Опыт
запуска мобильного приложения
«Автопортрет»

RAXEL TELEMATICS:

Управление убыточностью

- Скоринговая модель с высокой предиктивной силой которая «учиться» на данных о реальных убытках
- Анализ поведенческих паттернов в контексте дорожной обстановки
- Привлечение лучших клиентов за счет более конкурентных цен при увеличении маржи
- Аллокация расходов с хороших водителей на плохих

Управление данными

- Работа с различными внешними источниками данных
- Мобильное приложение без устройства
- Легкое масштабирование

Платформа для регулярного взаимодействия с клиентами и развитие продаж

- Геймификация и развитие кросс-продаж
- Таргетированная коммуникация с клиентом на регулярной основе по актуальным для клиента событиям
- Высокое качество контактной информации и сведения с социальных сетей

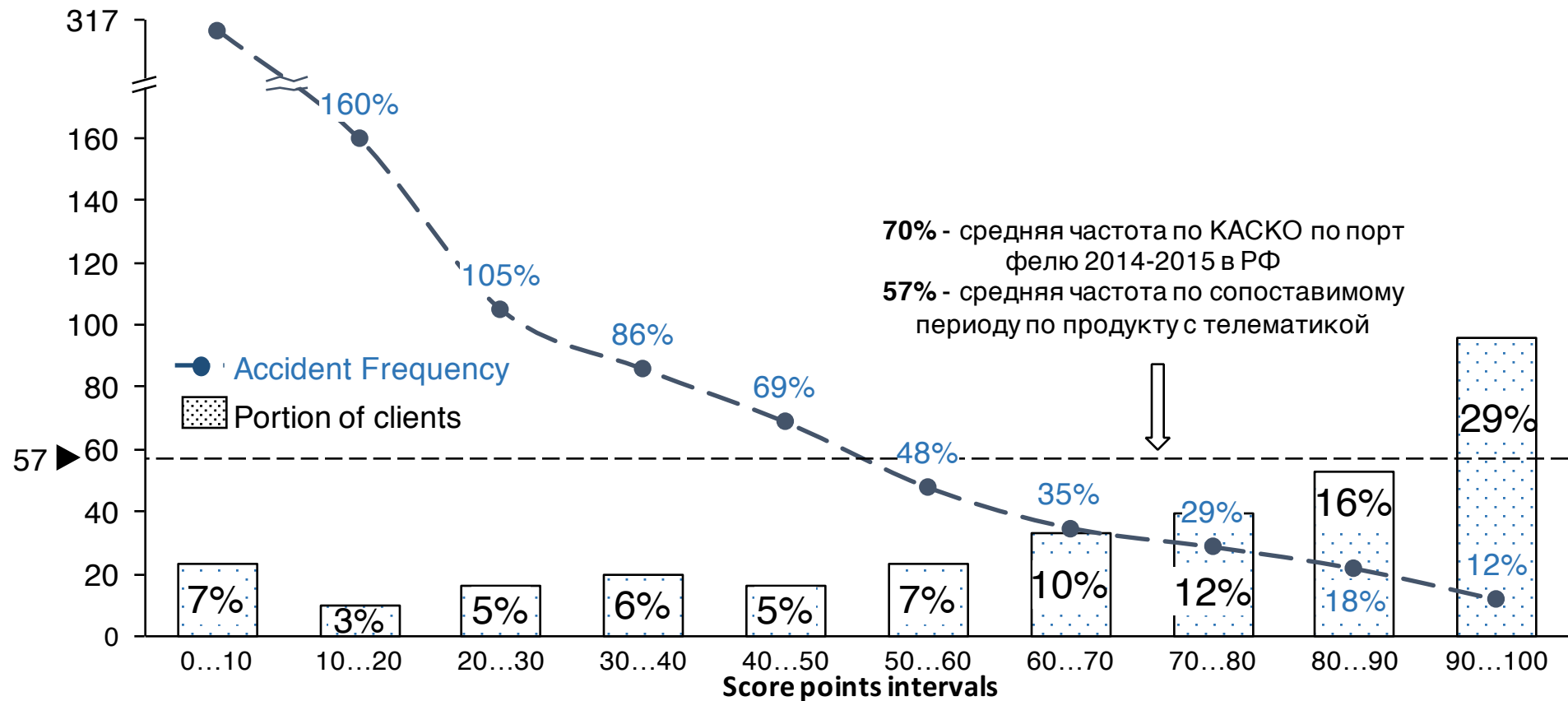
Решения по урегулированию убытков

- Детектирование ДТП
- Реконструкция ДТП
- Быстрое урегулирование по полисам с телематикой

НАШЕ ОТЛИЧИЕ:

- **Команда:** Ученые, актуарии, андеррайтеры из таких компаний как Tower Watson, E&Y, и лидирующих университетов (МГУ, INSEAD) с фокусом на точные фундаментальные науки а так же внедрение инноваций.
- **Большой объем данных:** Работая на рынках с высокой частотой убытков, наша модель «учится» на более чем 100 млн.км и тысячах убытков
- **Источники данных:** Мы работаем с данными как со своего OBD-оборудования и мобильного приложения, так и с данными от сторонних производителей: connected car systems – v3 Teletch, противоугонные системы – Дозор
- **Скоринговая модель:** Сила прогнозирования нашей модели в 5 раз выше чем традиционные тарифные факторы в страховании. Разница в частоте убытков между группой худших водителей и группой лучших водителей 25 раз
- **Доказанная эффективность:** 9 страховых(из них 6 в РФ). 3 connected car провайдеры.

РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ СКОРИНГОВОЙ МОДЕЛИ



Ключевые выводы

- Каждый водитель получает скоринговый балл от 1 до 100, где 100 соответствует наилучшему клиенту, а 1 наихудшему.
- Предсказательная сила телематического скоринга в 5 раз выше стандартных тарифных факторов наших страховых партнеров
- Наш скоринг позволит вам выделить 10% лучших клиентов, которые приносят в 25 раз меньше убытков чем 10% худших

ПРИЧИНЫ ЗАПУСКА ПРОДУКТА «АВТОПОРТРЕТ»

1

Оценка профиля риска для улучшения эффективности ценообразования с помощью мобильного приложения, являющегося источником телематических данных



Низкие расходы на технологию

- Так как данный продукт не предполагает расходов на установку специализированного оборудования и передачу данных, стоимость технологии для страховщика в несколько раз ниже чем использование специализированных телематических устройств

2

Вовлечение клиента через техники геймификации и функционал обратной связи пользователю через персонализированные email уведомления и онлайн-чат



Удержание клиентов

- Текущий опыт Автопортрета показывает что 75% пользователей продолжают использовать приложение через 3 недели после его установки

3

Наш продукт позволяет существенно увеличить количество точек контакта с клиентом в течение года и тем самым помогает существенно увеличить кросс-продажи немоторных видов страхования. Так



Кросс-продажи

- Уровень конверсии промо-кодов в полисы немоторных видов страхования для приложения «Автопортрет» составляют 6%

4

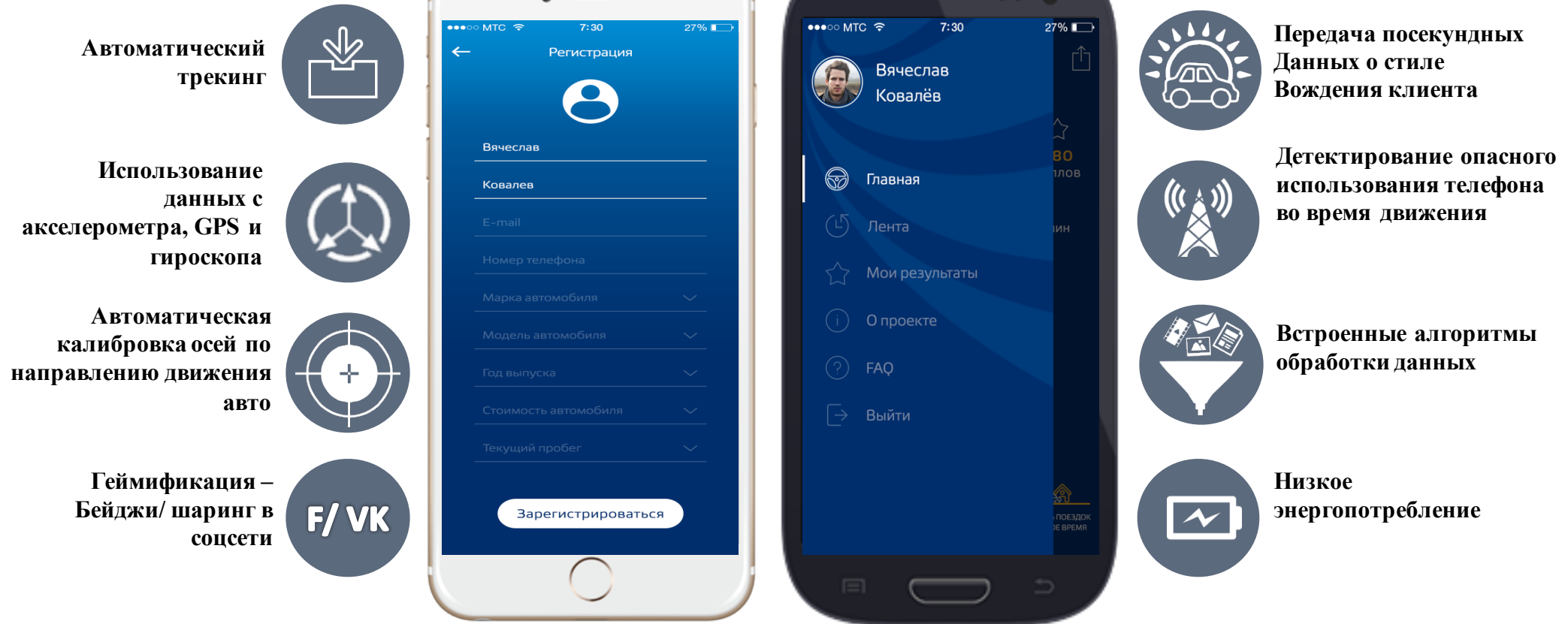
Увеличение продаж с помощью действительно нового канала привлечения низкорисковых клиентов. Первый контакт в try before you buy продуктах на основе приложения делается не в момент покупки полиса, а раньше, что снижает уровень конкуренции за клиента



Рост операционной прибыли

- Приложение просто в дистрибуции. Опыт приложения «Автопортрет» говорит о том, что используя только PR методы можно сгенерировать не менее 10 000 скачков за один месяц после запуска продукта
- Благодаря использованию нашей скоринговой модели вы понимаете реальный уровень риска клиента еще до покупки полиса

АВТОПОРТРЕТ. ОСОБЕННОСТИ РЕШЕНИЯ



АВТОПОРТРЕТ ЭТО НЕ ПРОСТО ИСТОЧНИК ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ ДАННЫХ, НО И ВОЗМОЖНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОВ НА РЕГУЛЯРНОЙ ОСНОВЕ



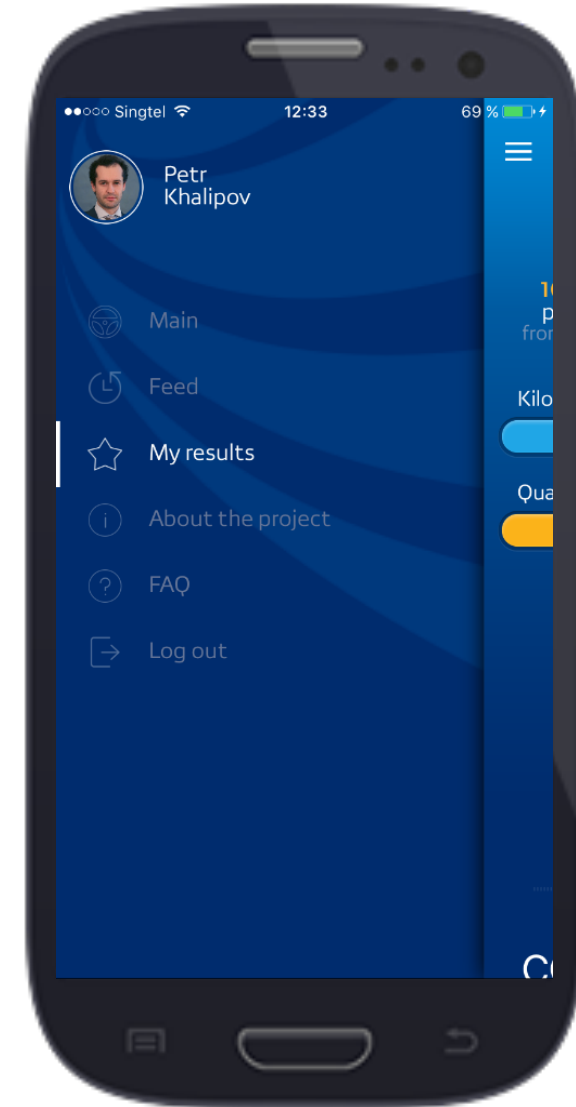
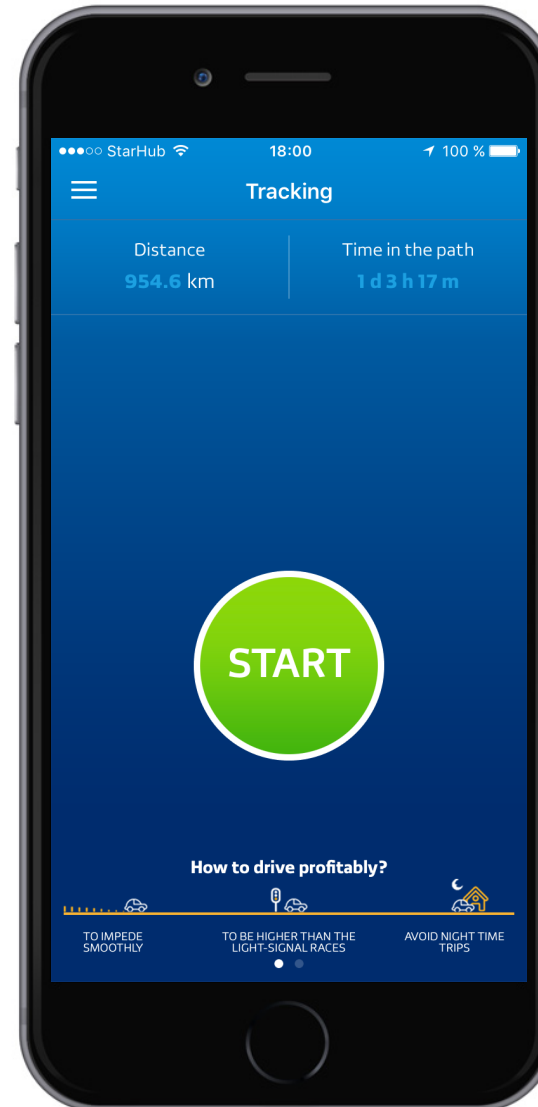
ГЕЙМИФИКАЦИЯ



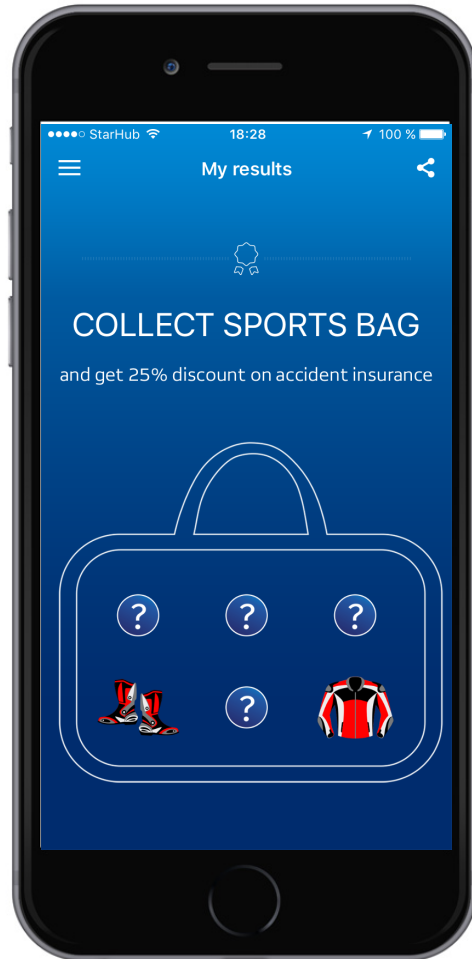
ON-LINE
ЧАТ



ТАРГЕТИРОВА
ННЫЕ EMAIL



ТЕЛЕМАТИКА ПОЗВОЛЯЕТ ВОВЛЕЧЬ КЛИЕНТА В ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОДУКТА



**Чем лучше вы водите,
тем больше бонусов
получаете: собирайте
бейджи и получайте
специальные
предложения**

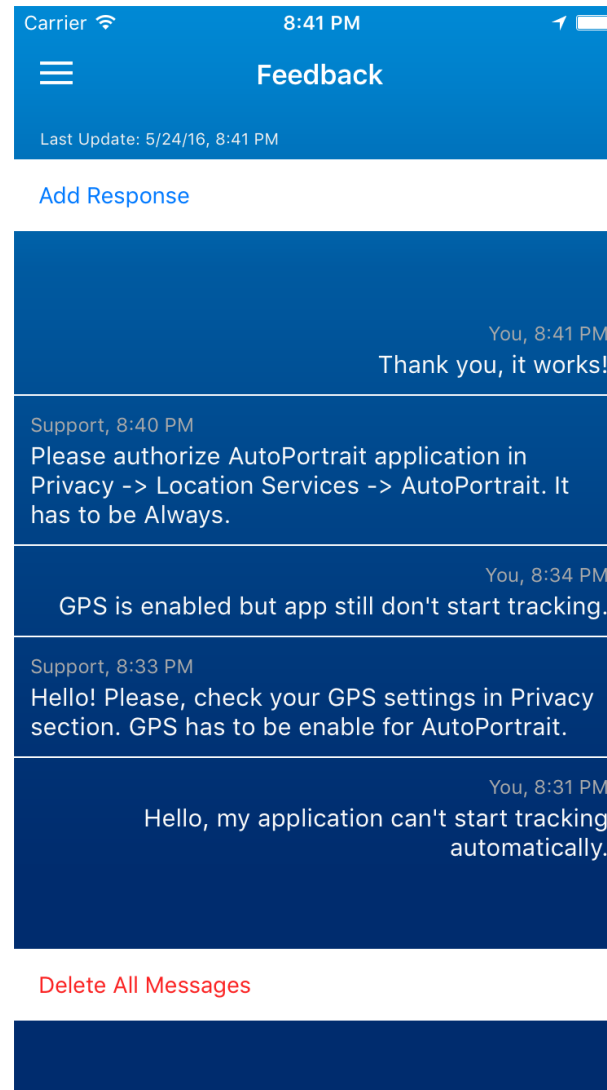
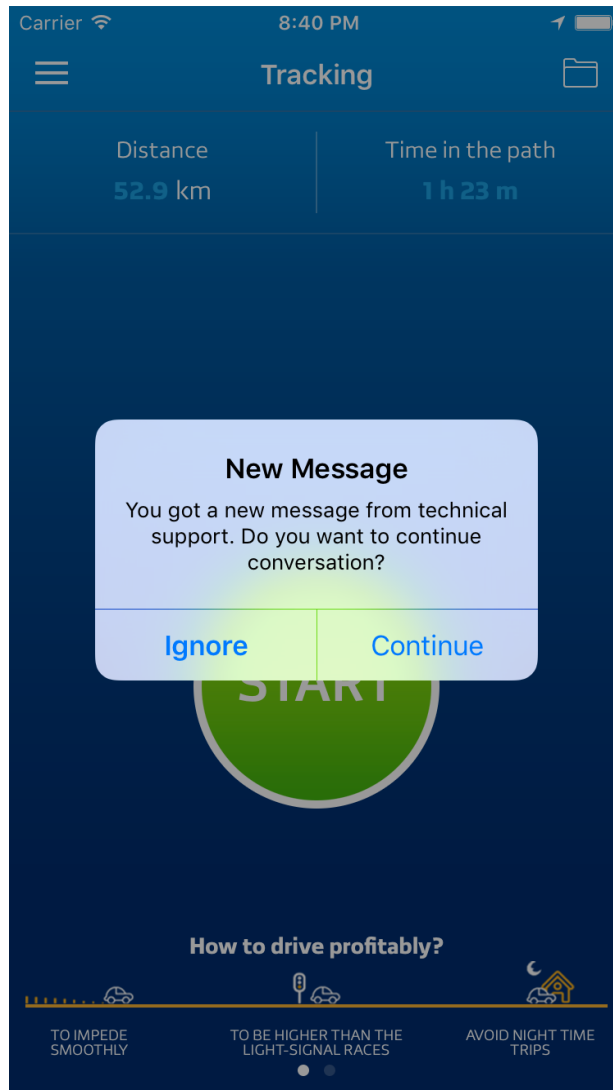
СКИДКИ НА МАРЖИНАЛЬНЫЕ ПРОДУКТЫ

- Страхование выезжающих за рубеж
- Страхование квартиры
- Страхование дачи
- Страхование ответственности перед соседями

ВПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПАРТНЕРЫ (coming soon)

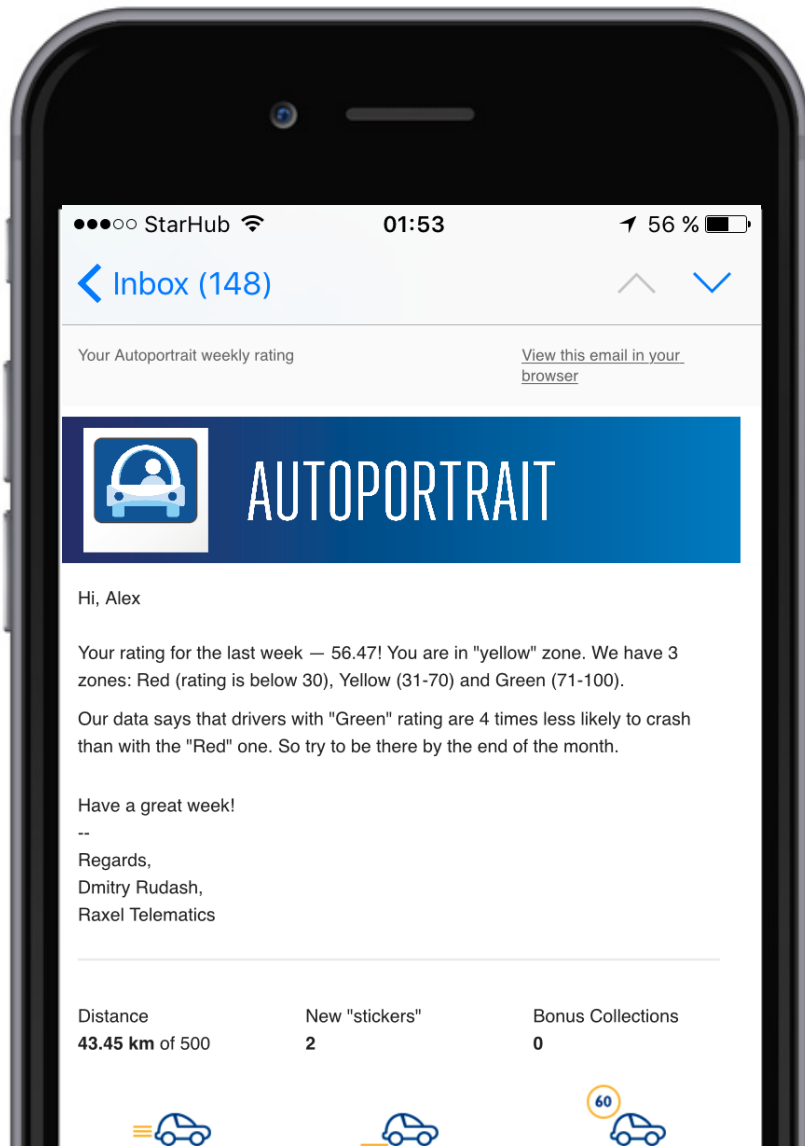
- АЗС
- Парковки и общественный транспорт

ВСТРОЕННЫЙ ЧАТ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ВСЕХ ВОПРОСОВ И ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ



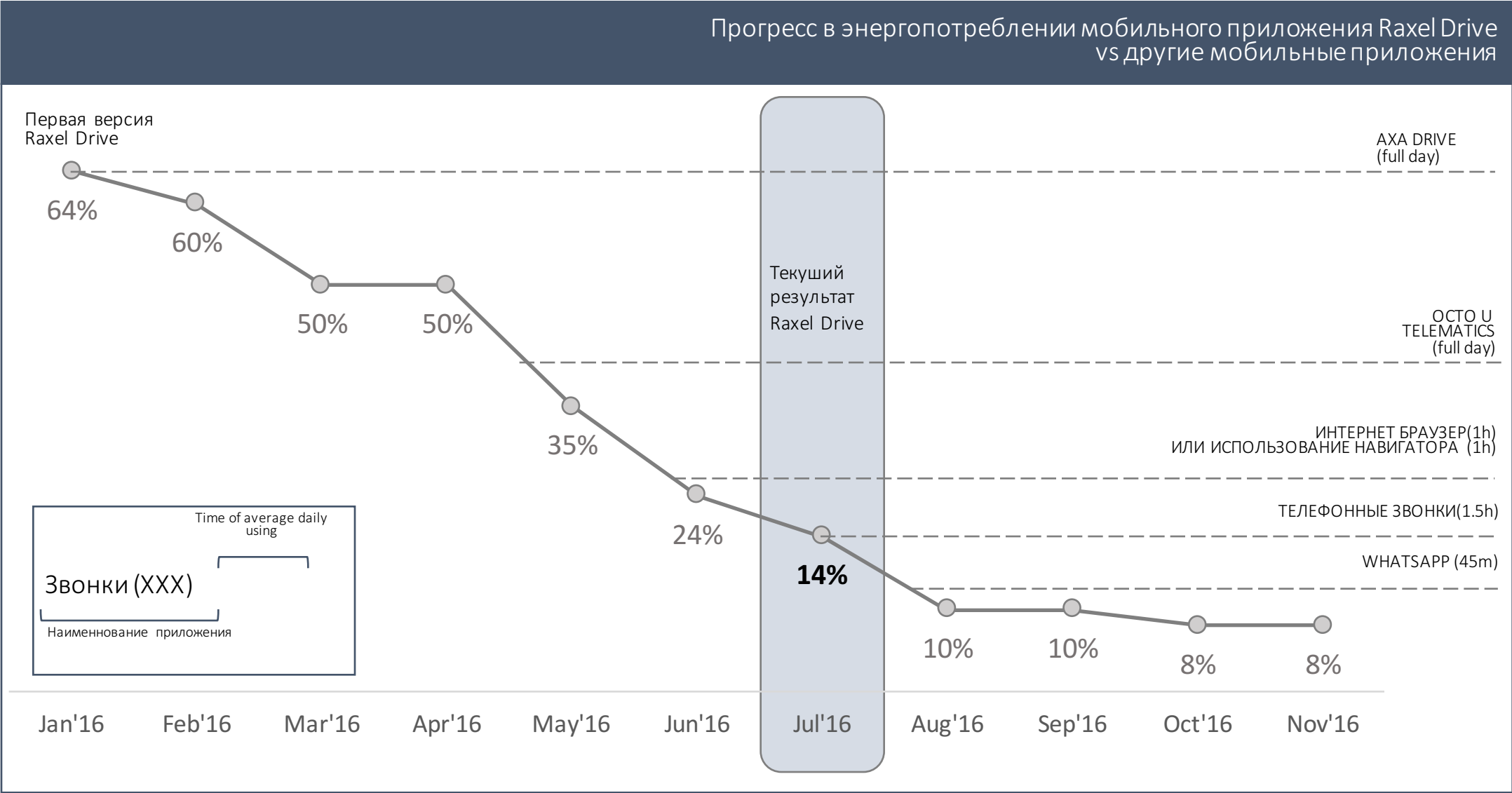
- Лучший способ удержания клиентов в продукте Автопортрет– ответы на вопросы в течение 5-10 минут после того как они заданы, так как современные клиенты не любят ждать
- Через наш чат мы так же можем помочь пользователю при урегулировании убытка
- Возможность продвижения немоторных видов страхования через данный канал коммуникации

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТОМ ЧЕРЕЗ ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ E-MAIL

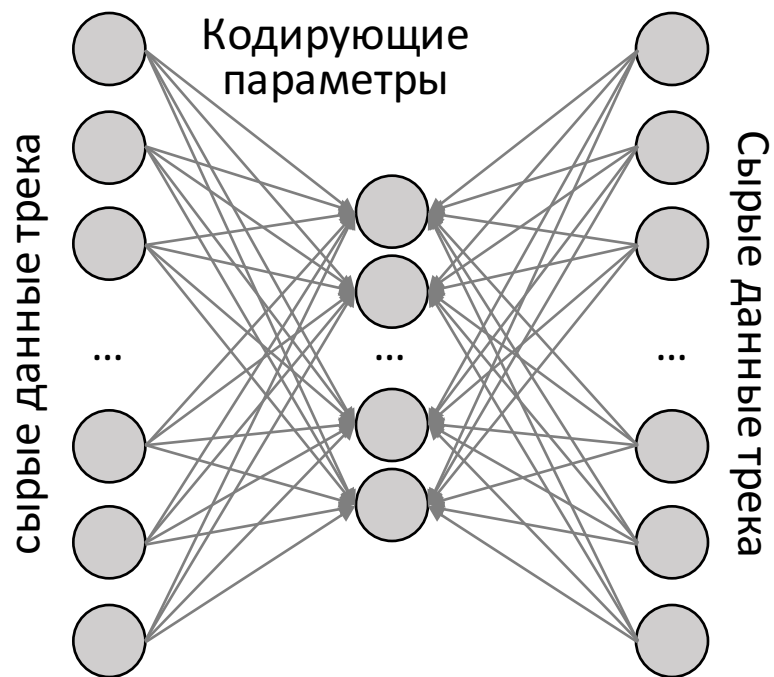


- Это отличный способ информирования клиентов о том как их манера вождения влияет на риск попадания в аварию и о том как ее улучшить
- Еженедельные e-мэйлы содержат информацию о достижениях пользователя и рекомендациях ему
- Этот канал коммуникаций — отличный способ объяснения логики работы скоринговой модели а так же вовлечь его в продукты на основе страховой телематики
- Отличный канал для продажи немоторных видов страхования

- 1 Знаем мы ваши приложения – высадят батарейку так, что клиент их удалит через неделю
- 2 Приложение не привязано к автомобилю – мой клиент будет ездить на автобусе и заработает максимальную скидку!
- 3 Низкое качество данных. Телефон же не закреплен. Включается оно само то же далеко не всегда



Наш подход

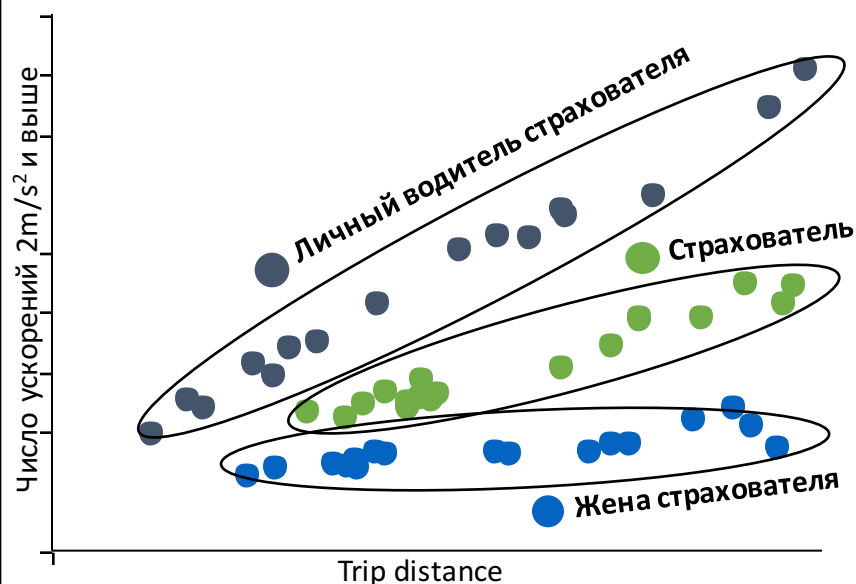


Мы построили нейронную сеть (автоэнкодер) для описания миллионов десятиминутных треков через несколько сотен параметров:

Шаги:

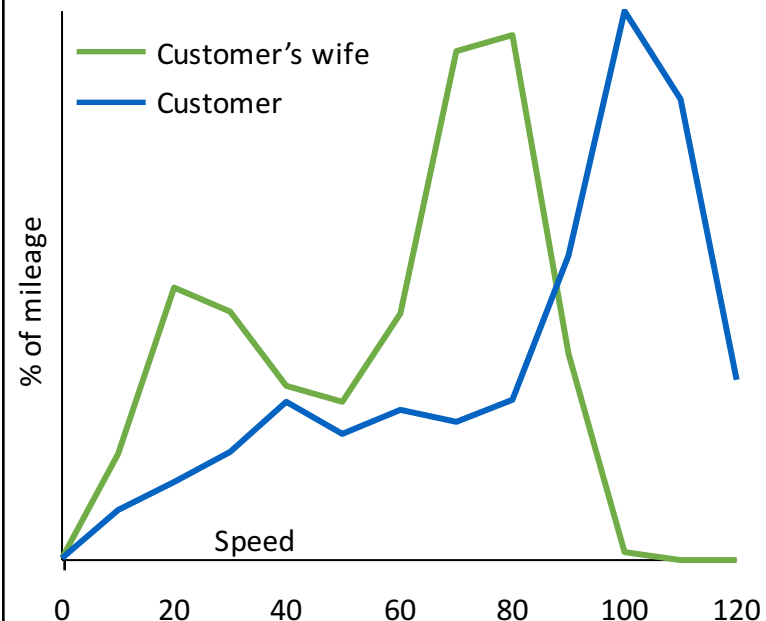
1. Логическое выделение влияющих факторов
2. Выделение дополнительных факторов через нейронную сеть - автоэнкодер
3. Создание финального набора факторов
4. Машинное обучение на этих факторах

Пример: фактор ускорения

Комментарий:

Каждый водитель имеет свой уникальный профиль ускорений. Аналогично с другими факторами. Некоторые из них тесно взаимосвязаны некоторые независимы.

Пример: Фактор скорости

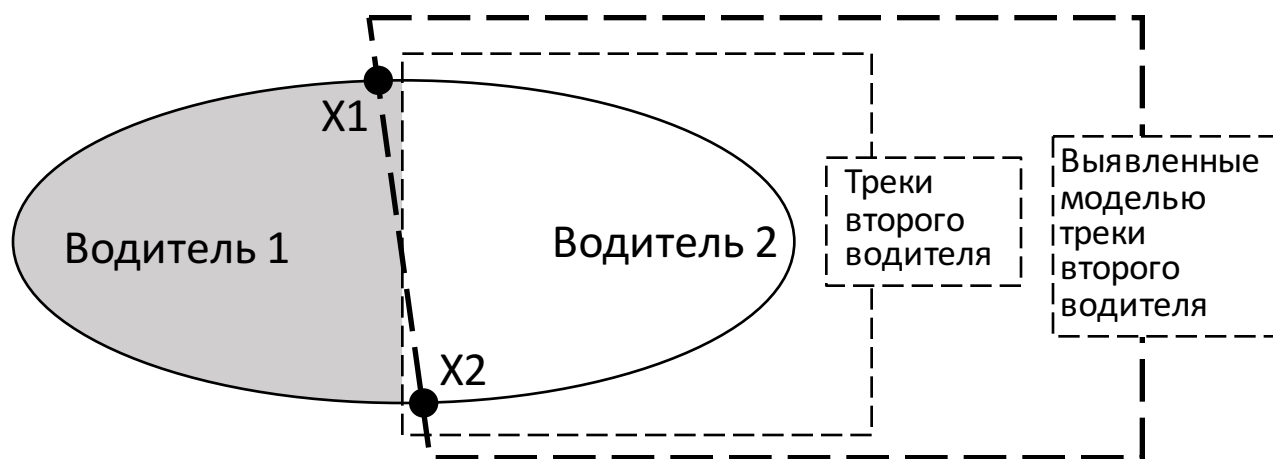
Комментарии:

По нашим наблюдениям 30% пробега в Москве превышает допустимую скорость, однако у каждого водителя свой профиль превышений

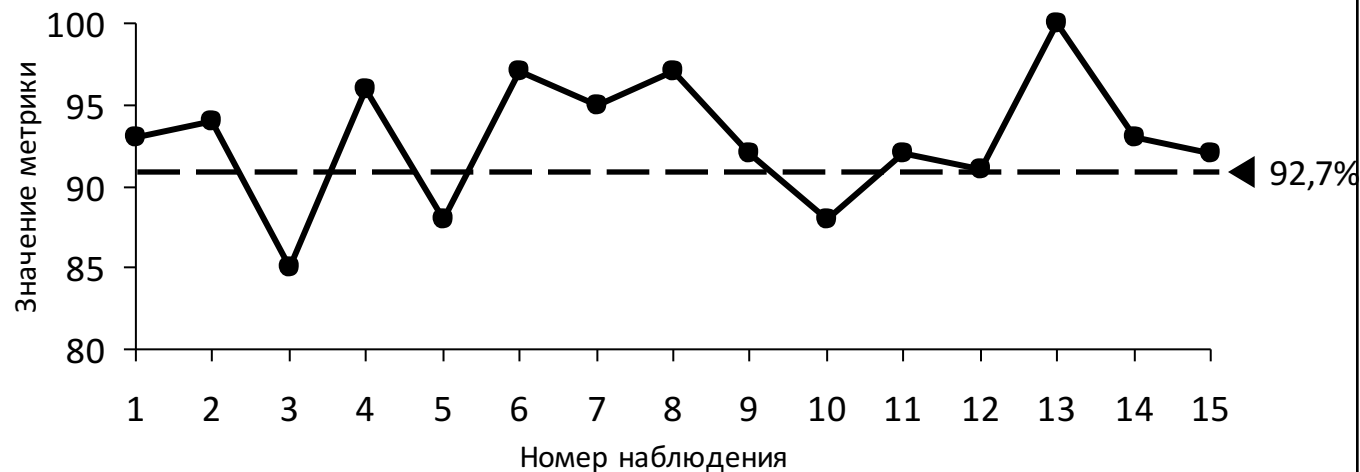
Комментарий:

Мы детально анализируем конкретные дорожные ситуациях. Какое поведение водителя при скорости от 60 до 65 и ограничении 60 км/ч? Какой обычно характер торможения перед красным сигналом светофора?

Эффективность разделения

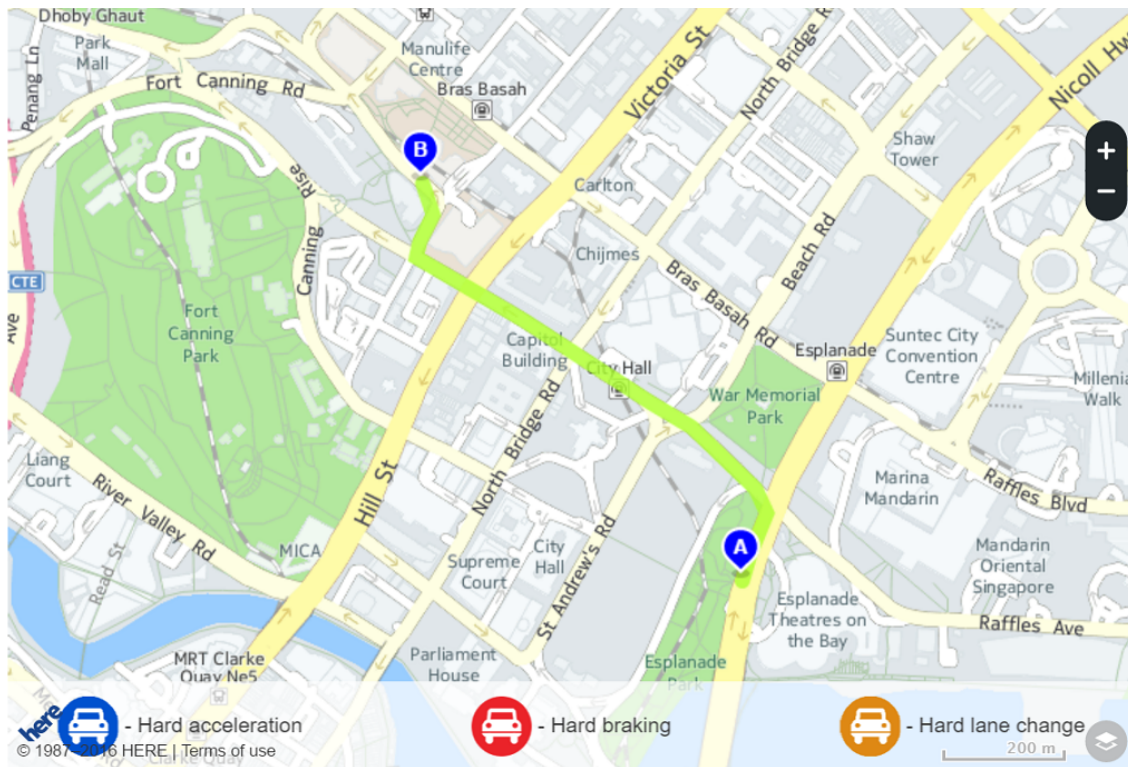


Показатели для 15 случайных пар



Комментарии:

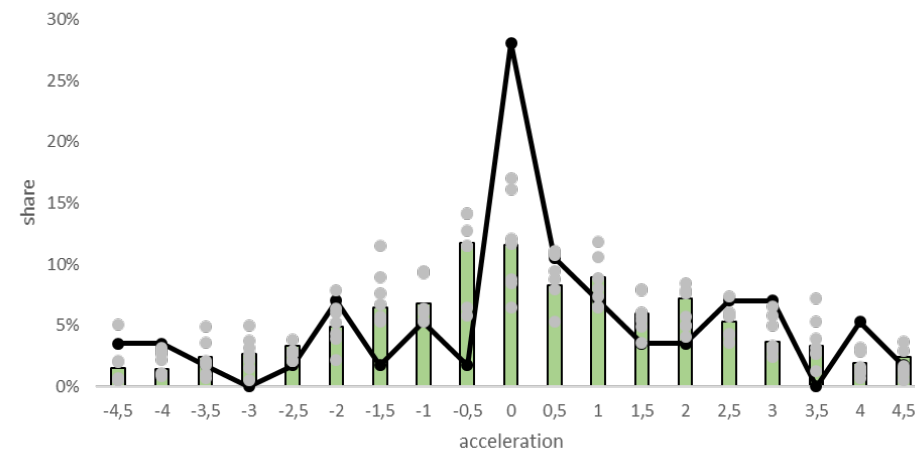
- Мы обучили модель на нескольких сотнях водителей (цель отличить их друг от друга) и оценили эффективность модели на остальных водителях
- Для проверки качества мы использовали следующую метрику – произведение доли корректных ответов для первого и второго водителя.
- Формула метрики: $(1 - X_1 / (\# \text{ треков водителя 1})) * (1 - X_2 / (\# \text{ треков водителя 2}))$
- В среднем показатель точности (значение метрики) составляет 92.7%. Это означает, что в 92.7% случаев мы отличаем различных водителей.



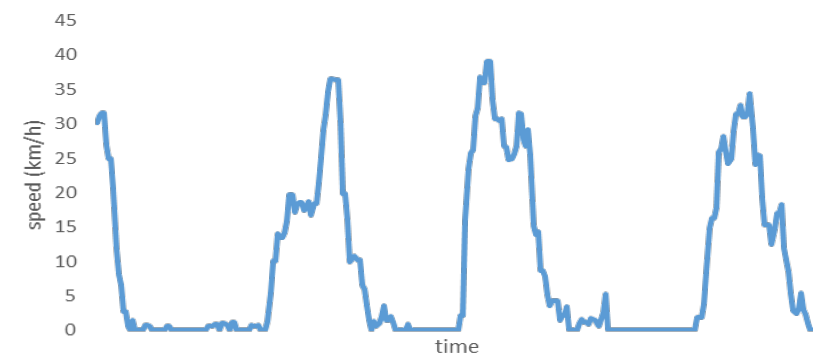
Как мы поняли что это была поездка на автобусе?

- Уникальная комбинация профилей ускорений и торможений, характерная для общественного транспорта
- Частота и продолжительность остановок
- Максимальная скорость

Bus acceleration vs car acceleration



Speed



Автостарт:

- Мы добились того, что не учитывается только первые 300-400 метров после начала движения и постоянно работаем над снижением этой величины
- Пробег, записанный с помощью приложения всего на 3-5% меньше аналога, записанного с помощью специализированного устройства

Качество данных

- Постоянная калибровка осей смартфона даже при его вращении
- Обогащение данных из сторонних источников: разрешенные лимиты скорости, погода и пр.
- Корреляция данных по резким ускорениям, резким торможениям, соблюдение разрешенного скоростного режима – не менее 93% (App vs OBD)

Аналитика

- Только с помощью использования смартфонного приложения можно выделить такой аварийно-опасный паттерн манеры вождения, как использование телефона во время движения (мессенджеры, звонки без гарнитуры)
- Рейтинг безопасности рассчитанный с помощью приложения и устройства различаются на 2-4 балла (выборка 500+ объектов)

ФАКТОРЫ СКОРИНГОВОЙ МОДЕЛИ