



СТРАТЕГИЯ ПОКОЛЕНИЙ Y И Z

По мнению экспертов, есть шесть ключевых факторов влияния на современный страховой рынок — технологические, поведенческие, регуляторные, геополитические, управленческие или менеджерские, и макроэкономические. Наш разговор с заместителем генерального директора по развитию бизнеса ВСК Ольгой Сорокиной о технологическом развитии страхования.

Современные страховые технологии: С Вашей точки зрения, что сегодня может оказывать существенное влияние на страховой рынок России?

Ольга Сорокина: В первую очередь, это реализация Национального проекта «Цифровая экономика». Для финтех-сообщества и страховой отрасли открывается

возможность получения новых типов данных из государственных баз, при этом юридически значимых. Можно говорить и о развитии новых типов взаимодействия с клиентом. Например, на базе инфраструктуры «Цифровой профиль» клиент сможет заключить договор страхования онлайн с вводом минимального числа данных.

Платформа, по мере развития, сможет служить источником подтвержденной информации из различных ведомств о наступлении страхового события, и можно будет реализовать для клиента очень простой сценарий подачи заявки на урегулирование. То есть в будущем не потребуется собирать бумажные подтверждения, справки и прочее — достаточно будет авторизоваться и дать страховщику необходимое согласие на получение информации.

Доступ к информации вообще имеет для развития отрасли колоссальное значение: и на этапе заключения договора для снижения уровня мошенничества, и на этапе урегулирования для более точной оценки убытка и предоставления клиенту качественного онлайн-сервиса. Мы ожидаем расширения списка доступных для страховщиков данных в СМЭВ, цифровизации как можно большего числа поставщиков данных, нормативных изменений, которые позволят рынку этими данными оперировать. И это одно из направлений, в котором мы с коллегами планируем плотно работать в этом году.

Интересным направлением мы считаем цифровизацию государственных услуг, часть которых можно вывести в каналы обслуживания коммерческих компаний и дополнить строящиеся экосистемы страховщиков. Например, клиенту было бы удобно просматривать и обжаловать штрафы через мобильное приложение, где у него уже оформлен страховой полис, он оплачивает налог на авто, те же штрафы и пр. В свою очередь страховые услуги могут быть представлены на порталах государственных и региональных услуг.

Синергия бизнеса и государства делает доступным клиенту сервис через любой канал, каким он предпочитает пользоваться и какому больше доверяет. Подобные примеры мы видим в медицине, авто, грузоперевозках и других отраслях. Вообще, концепция, когда государственные услуги реализуют в рамках некоего API с возмож-



Ольга Сорокина

Заместитель генерального директора по развитию бизнеса ВСК

ностью подключать в различные каналы обслуживания, очень правильная. В этом случае расходы на сервисную составляющую несет коммерческий сектор, который продвигает услуги, встраивает их в клиентский путь. Государственное ведомство занимается ядром услуги, улучшает SLA, занимается чистотой данных, экономит бюджетные средства за счет сокращения очного приема граждан.

Из регуляторных изменений важную роль будет играть федеральный законопроект об онлайн-урегулировании, способный задать вектор для дальнейшего развития.

ССТ: В какой мере могут изменить рынок такие технологические драйверы, как искусственный интеллект, big data и другие? Что страховой рынок и ваша компания могут предложить в этом году?

О. С.: Безусловно, пандемия стала определенным катализатором — компании оперативно адаптировали цифровые сервисы для онлайн-взаимодействия с клиентами.

Темп жизни ускоряется, мы стараемся успеть сделать больше за единицу времени. Сейчас привычно заказывать онлайн еду, одежду и даже покупать машины. Страхование тоже быстро переходит на цифру, и все больше продуктов можно купить онлайн.

В перспективе одним из технологических драйверов в страховании выступит IoB — Internet of behavior. Участники рынка начнут активно использовать данные о стиле вождения автомобиля, здоровье клиента, предлагая специализированные программы страхования и тарифы, основанные на широком массиве данных. Наконец, оценка ущерба станет для пользователей прозрачной и быстрой, поскольку страховщики смогут предлагать своим клиентам распознавание повреждений на месте ДТП без участия своих сотрудников.

Мы отмечаем, что оценка страховых рисков и резервов постепенно становится все более гибким процессом за счет внедрения промышленных стандартов по работе с моделями ИИ (DataOps, ModelOps), в дальнейшем это позволит управлять данными и моделями их расчета в реальном времени.

Ожидается запуск технологий по распознаванию медицинских снимков, таких как компьютерная томография, что актуально в том числе для диагностики COVID. Эти технологические решения дополняют медицинские экосистемы и мобильные приложения страховых компаний.

С развитием технологий ИИ страховщики смогут предложить более персонализированные продукты за счет точечного прогнозирования уровня риска клиента и его персональных предпочтений с точки

зрения цены, наполнения, способа коммуникации и др.

ССТ: Есть ли риск для развития страхования в том, что поколения Y и Z отказываются от собственности в пользу аренды и совместного использования? Как, понимая эту особенность будущего потребителя, может быть сформулирован страховой продукт?

О. С.: Переход в культуру потребления — это, скорее, стимул развития рынка страхования. В культуре владения не каждый собственник имущества понимает ценность страхования. В культуре потребления предмет использования находится в собственности профессиональных участников рынка — производителей, застройщиков. Они как раз понимают риски подписочной модели и с точки зрения защиты клиента от непредвиденных расходов, например, страхование каско и ОСАГО, включенных в платежи по подписке на авто, и с точки зрения собственника — страхование рисков при передаче имущества в пользование третьих лиц.

ССТ: Какие тренды Вы видите в развитии страховых продуктов на этапе продажи и урегулирования убытка? Что будет определять их успех у потребителя?

О. С.: Темп жизни ускоряется, мы стараемся успеть сделать больше за единицу времени. Сейчас привычно заказывать онлайн еду, одежду и даже покупать машины. Страхование тоже быстро переходит на цифру, и все больше продуктов можно купить онлайн. Причем не только коробочные, но и персонализированные с встроенными сервисами удаленного мобильного осмотра объектов страхования самим клиентом. Сейчас такой сервис доступен для автострахования, но скоро станет доступен для страхования квартир и загородных домов.

Создавая продукты, мы уделяем серьезное внимание тому, какой сервис клиент получит при взаимодействии с нашей

компанией во время действия договора страхования. Ведь он покупает вместе со страховым продуктом потенциальную выплату и сервис по постпродажному обслуживанию. Осознавая ценность времени, мы предлагаем дистанционные сервисы по урегулированию убытков и считаем, что в скором времени все продукты можно будет урегулировать онлайн.

Вместе со способом взаимодействия с клиентом меняются и ожидания по срокам оказания услуг по урегулированию. Поэтому мы активно внедряем инструменты, позволяющие сократить время принятия решения по убытку. Например, в страховании цифровой техники есть продукты, по которым мы научились принимать решение о выплате за 30 минут. С таким продуктом клиент всегда остается на связи.

ССТ: Для быстрого урегулирования убытков очень важна удаленная идентификация и одновременно — кибербезопасность. Какие решения может предложить ваша компания?

О. С.: Мы используем для удаленной идентификации ЕСИА, но анализируем и другие варианты расширения возможностей для наших клиентов. Так, в конце 2020 года принят ФЗ № 479, расширяющий возможности применения систем биометрических данных. Сейчас в этом направлении планируются интересные пилотные проекты. Мы, безусловно, смотрим на этот опыт, чтобы внедрить в наши системы дистанционного обслуживания уже в 2021 году.

Как правило, на этапе заключения договора страхования достаточно упрощенной идентификации, но для урегулирования убытка применение биометрии — очень интересная возможность. С появлением на рынке новых коммерческих игроков с большим объемом данных у бизнеса будет возможность выбора и предоставления клиентам качественной услуги, а государственная аккредитация

Вместе со способом взаимодействия с клиентом меняются и ожидания по срокам оказания услуг по урегулированию. Поэтому мы активно внедряем инструменты, позволяющие сократить время принятия решения по убытку. В страховании цифровой техники есть продукты, по которым мы научились принимать решение о выплате за 30 минут.

таких систем должна решить вопрос кибербезопасности.

ССТ: Какие задачи в развитии цифровизации страховых услуг компании могут решить сами, а где требуется поддержка регулятора, законодателей, совершенствование судебной системы?

О. С.: Актуальная задача, требующая участия законодателей и регулятора — изменение правил урегулирования ОСАГО. Формирование законодательной возможности значительно ускорит переход на полностью дистанционный процесс.

Помимо законодательной инициативы, ЦБ и РСА предстоит передать рынку единое решение по оформлению Европротокола в режиме онлайн.

Еще одним направлением будет формирование возможности оформления электронного полиса «Зеленая карта», что также потребует законодательных и регуляторных изменений.

При этом хочу сказать, что перевод процессов страхования в онлайн, изменения и расторжения договоров, создание собственных экосистем по добровольным видам зависит в основном от стратегий развития страховщиков.