

За последние годы страховая отрасль совершила серьезный прорыв в сфере цифровизации, и важную роль в этом процессе сыграло государство. Внедрению инноваций, которые позволяют значительно улучшать клиентский сервис, способствует коллаборация государства и бизнеса. За счет такого партнерства страховщики за несколько лет смогли догнать банковский сектор в части применения digital-технологий – таким мнением Ольга Сорокина, член совета директоров Страхового Дома ВСК поделилась в ходе своего выступления в рамках «Дня финансов» на международном форуме-выставке «Россия».

Одной из наиболее развитых с точки зрения цифровизации сфер страхового бизнеса является автострахование. С 2003 года – момента вступления в силу Закона об ОСАГО – сегмент моторного страхования сильно изменился. Например, поменялась структура владения транспортными средствами — в начале нулевых 40% семей владели собственным авто, сейчас этот показатель вырос до 63%. В 3,5 раза сократилась аварийность на дорогах, уменьшились сроки восстановительного ремонта авто после ДТП – с 30 дней в среднем в 2003 году до 1-5 дней в 2023 году. И применение технологичных сервисов, таких как система быстрых платежей, дополнительно улучшило процесс урегулирования. Теперь в Страховом Доме выплату можно получить в считанные часы, а с места происшествия сразу направиться в СТО для ремонта.

Сегодня можно выделить 3 стратегические задачи страховщика – повышение доступности сервисов, сокращение сроков урегулирования и снижение затрат клиента за счет наличия полиса и дополнительных сервисов в автостраховании. Одним из знаковых событий прошлого года стало внедрение дистанционного урегулирования в ОСАГО. Нововведение позволяет решить первую задачу – полностью в режиме онлайн оформлять страховое событие. Внедрен электронный документооборот. Проект был реализован при взаимодействии Банка России, Минцифры, Российского союза автостраховщиков и участников страхового рынка.

Важным событием для рынка также стало начало применения электронного Европротокола, позволяющего сократить срок направления авто на ремонт с момента ДТП. Перспективной для страхового бизнеса технологией является и искусственный интеллект. ИИ помогает определить повреждение авто по фото – например, сегодня

фотофиксация ДТП в приложении и интеграция с порталом Госуслуги позволяет оперативно оформить заявление в страховую компанию. ВСК стала первым страховщиком, применившим искусственный интеллект в процессе урегулирования ДТП. Дальнейшим шагом для развития сегмента электронного автострахования станет более активная API-интеграция, например, с камерами дорожного видеонаблюдения.

Наряду с цифровизацией важным преимуществом страховщика в конкурентной борьбе с другими участниками рынка является развитие сервисов позволяющих клиенту экономить. Например, ВСК предлагает страхователям услугу подменного автомобиля, техническую помощь на дороге, юридическую консультацию в рамках каско.

Помимо ОСАГО и каско, в последние годы активно растет сегмент медицинского страхования. Заболеваемость в России ежегодно увеличивается примерно на 4%, при этом, после пандемии наблюдается устойчивый тренд граждан на заботу о собственном здоровье – уже 68% россиян стали регулярно проходить профилактические осмотры. И страховые сервисы могут способствовать улучшению состояния здоровья россиян и даже сокращению смертности. Сегодня в ВСК применяются технологии для более интеллектуальной маршрутизации клиента к нужному специалисту, а интеграция телемедицины на первом шаге клиентского пути дает возможность для сокращения срока до постановки верного диагноза. Также за последнее время увеличилась доступность страховой медицины благодаря развитию дистанционных сервисов, применению электронного документооборота.

«Государство, в первую очередь Банк России, а также Минцифры, активно поддерживают инициативы страховщиков. Сейчас на площадке Ассоциации Финтех с участием Банка России и Минздрава обсуждаются такие инициативы, как стандартизация обмена информацией между медицинскими организациями и страховщиками, в том числе с использованием открытых API. Цифровизация поможет ускорить принятие решения, оптимизировать затраты и будет способствовать развитию превентивной медицины. Также мы сейчас активно внедряем решения, связанные с интернетом вещей, для дистанционного контроля состояния здоровья пациента, например, мониторинг артериального давления в проекте по медицинским персональным помощникам, который активно развивает Минздрав (ЭПР)», — отмечает Ольга Сорокина, член совета директоров Страхового Дома ВСК.

Википедия страхования