«Росгосстрах» укрепляет сотрудничество с Новосибирским государственным университетом экономики и управления — одним из ведущих вузов региона, готовящим специалистов для финансовой отрасли. На днях с лекцией для студентов, обучающихся по направлению «Страховое дело» и «Финансовая экономика», выступил руководитель Блока «Урегулирование убытков» Арман Гаспарян. Он рассказал о возможных сценариях развития отечественного страхового рынка и о том, как построить успешную карьеру в крупнейшей страховой компании России.

После окончания университета по направлению «Финансы и кредит» Арман Гаспарян прошел карьерный путь в страховании от специалиста до руководителя Блока «Урегулирования убытков» в «Росгосстрахе». «Я тружусь в страховой отрасли уже 27 лет. Работу искал самостоятельно, рассматривал для себя вакансии либо в банках, либо в страховых компаниях, и выбор пал на второе. Путь в страховании прошел непростой, попробовав себя почти во всех направлениях этого бизнеса, но, как говорится, легкий путь всегда приводит к неустойчивому результату», — рассказал Арман Гаспарян.

Он обрисовал для студентов НГУЭУ основные тренды на страховом рынке. В первую очередь Арман Гаспарян выделил цифровизацию как один из главных инструментов формирования клиентоцентричной модели взаимодействия с потребителями услуг. «Необходимо снижать операционные расходы и издержки, чтобы повысить производительность труда. Поэтому все пошли в «цифру»: сначала банки, потом страховые компании», — пояснил он.

Топ-менеджер «Росгосстраха» отметил, что клиентоцентричность дает возможность быстрее и лучше подготовить предложение для конкретного страхователя, и это позволяет с большей вероятностью удовлетворить его потребность. И в этом очень помогает переход в цифровое пространство. Сегодня у клиентов есть возможность узнать всю информацию об услуге на экране смартфона, на портале страховщика и в его соцсетях. И оформить договор тоже в удобном для него канале продаж.

«Скорость и простота взаимодействия со страховой компанией — это важный фактор.

Также расширяются и способы оплаты страховых услуг. Например, все большую популярность набирает подписка, когда платежи за страховую защиту списываются у клиента небольшими суммами ежемесячно. Кроме того, такое страхование можно сделать интервальным и подключать его только тогда, когда нужно», — объяснил Арман Гаспарян.

Немаловажно уделять внимание и сервису. От качества обслуживания зависит, обратится ли клиент в компанию еще раз. Главным образом страховые компании стремятся как можно скорее возместить ущерб после страхового события. Так, на сегодняшний день существуют реализованные технологии урегулирования убытков, когда от момента заявления о страховом случае до оплаты проходят считанные часы. В основе этих процессов лежат технологии искусственного интеллекта. «С ростом влияния новых технологий на страховую отрасль будут также меняться и требования к квалификации сотрудников и программам обучения специалистов в учебных заведениях», -завершил свое выступление Арман Гаспарян.

После лекции топ-менеджер «Росгосстраха» обсудил с ректором НГУЭУ Павлом Новгородовым вопросы подготовки молодых специалистов. Нашу компанию связывает с университетом многолетнее сотрудничество, студенты проходят практику в подразделениях филиала в Новосибирской области, в вузе открыта именная аудитория «Росгосстраха». Сейчас она требует модернизации с учетом современных тенденций развития страховой отрасли, и Арман Гаспарян заверил ректора в том, что компания проведет необходимые обновления, чтобы повысить эффективность учебного процесса, а также предоставит возможность лучшим выпускникам начать карьеру в команде самого известного страховщика России.

Википедия страхования