Банк России начнет обсуждать тему поведенческого надзора в отношении роботов, используемых на финансовом рынке, на форуме Finopolis в октябре этого года, сообщил первый зампред ЦБ РФ Сергей Швецов на 17-й международной конференции Всероссийского союза страховщиков (ВСС) по страхованию.

По словам С.Швецова, в перспективе десяти лет тема использования роботов будет получать все большее развитие, «в этой связи возрастает значение агентов и страховых брокеров, работающих со стороны клиента». С.Швецов высказал предположение, что также будут меняться подходы к использованию роботов на финансовом рынке. «Если сегодня один робот финансового посредника работает с десятками клиентов, то в перспективе робот самого клиента будет работать с десятками посредников (других роботов)», — предположил он. При этом предпочтения робота со стоны клиента будут изменяться вместе с его собственными предпочтениями. Эта ситуация изменит все, в том числе подходы к рекламе.

При этом С.Швецов прогнозирует, что в ближайшие десять лет разовьется тема «интернета вещей», и «холодильник начнет заказывать еду самостоятельно». Как в этой ситуации использовать рекламу, пока неизвестно.

В перспективе десяти лет произойдет смена поколений, которая принесет кардинальные изменения клиентских предпочтений. «Приоритетом станет не выбор отдельных финансовых услуг, а удовлетворение той или иной потребности клиента, которая сможет соединять запросы на услуги из различных сегментов финансового рынка и не только», — сказал Швецов. При этом при выборе услуги страхования ключевым приоритетом окажется минимизация затрат времени на приобретение полюса и на урегулирование страхового убытка. Швецов привел пример с водителем автомобиля, которому важно не наличие страхового полиса, а обеспечение непрерывности движения. «При ДТП человеку важнее всего быстро преодолеть разрыв во времени, отделяющий его от возможности продолжить движение. Здесь возникает и каршеринг, и быстрая организация ремонта автомобиля», — пояснил представитель ЦБ. Новое поколение потребителей демонстрирует смещение интересов от владения собственностью в сферу аренды собственности, которая обеспечивает большую мобильность.

Основными конкурентами для страховщиков в перспективе станут такие IT-конгломераты, как Amazon, «Яндекс» и Google. «Страховая услуга может стать тенью другой финансовой услуги или приобретения на товарном рынке», — полагает С.Швецов.

В этой связи, согласно его прогнозу, в ближайшее время будет увеличиваться количество молодых сотрудников в страховых компаниях, хорошо ориентирующихся в IT-технологиях и умеющих их использовать.

Финмаркет, 03.07.2019