

Цифровизация и искусственный интеллект станут драйверами трансформации страховой отрасли и сделают её более клиентоцентричной. Об этом заявил управляющий директор СберСтрахования жизни Евгений Щекланов в ходе заседания Подкомитета по страховой деятельности Комитета по финансовой политике Российского союза промышленников и предпринимателей. На встрече обсуждались вопросы развития индустрии и масштабирования ESG-практик.

Автоматизация процессов и развитие государственно-частного партнёрства в страховании помогают компаниям перестраивать отношения с клиентами и совершенствовать пользовательский путь, подчеркнул Евгений Щекланов. Принятые законодательные нормы уже позволили российским страховщикам подключиться к электронной системе ЗАГС и Фонду социального страхования. По мнению специалиста, благодаря этим шагам компании стали оперативно производить выплаты по целому ряду страховых рисков.

Эксперт рассказал, что с 2020 года в России реализуется пилотный проект по внедрению «Цифрового профиля». Эта инициатива выступает логическим продолжением «Единой системы идентификации и аутентификации в инфраструктуре», которая привязывает учетные записи пользователей к portalу Госуслуг. По словам Евгения Щекланова, в режиме эксперимента к «Цифровому профилю» уже подключились 63 участника, среди которых банки, агрегаторы, страховые компании и др.

Евгений Щекланов, управляющий директор СберСтрахования жизни: «Знания о клиентах дают плодотворный материал для трансформации бизнеса и помогают улучшать сервисы. По данным Банка России, с января 2021 года свыше 21 млн человек авторизовали использование персональных данных в рамках «Цифрового профиля». Банковские организации уже могут получать эту информацию и учитывать в работе. Такая опция нужна и страховой отрасли: это поможет совершенствовать клиентский путь, сократить сроки урегулирования, а также оптимизировать процедуру андеррайтинга».

На повестке остаётся вопрос предоставления доступа к медицинским данным: сегодня для этого требуется письменное согласие. Эксперт отмечает, что такая ситуация препятствует оперативности выплат, ведь сначала человек должен собрать и предоставить необходимые документы.

Евгений Щекланов, управляющий директор СберСтрахования жизни: «Доступ страховщиков к медицинской информации обретает новое значение, когда речь идёт, например, о критическом заболевании. В таких случаях людям, которые борются за жизнь, приходится тратить силы и нервы на документооборот. Трансформация действующего законодательства позволит страховщикам осуществлять выплаты практически сразу по завершении приёма у врача».

Википедия страхования