



Digitalization в страховании: настоящее и будущее

Форум страховых инноваций
InnoIns-2016

Игорь Фатьянов
Генеральный директор
ООО «Зетта Страхование»

22 июня 2016 г.



Digitalization – перевод информации из аналоговой в цифровую форму, что дает возможность машинной обработки, хранения и распространения

Digitalization - повышает эффективность процессов и ускоряет их осуществление, позволяет создать новые бизнес-модели

Инновации работают как заражение...



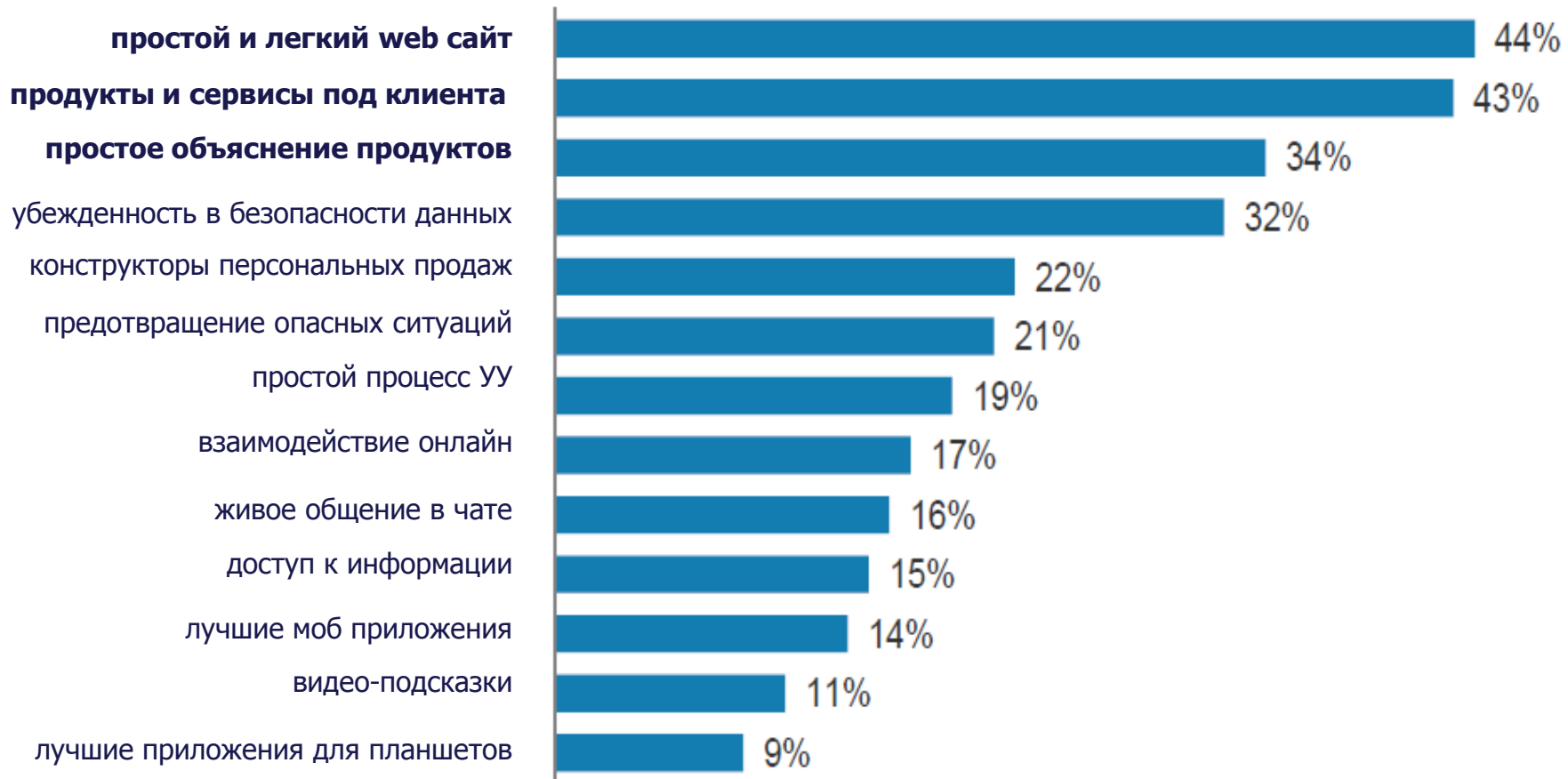
3-5 минута ...



- Интернет вещей
- Самоуправляемые машины
- P2P страхование
- Blockchain
- Экосистемы (marketplace)
- Индивидуализация продуктов
- Новая дистрибуция
- Новые техноигроки
- Аутсорсинг моделирования
- Микрострахование



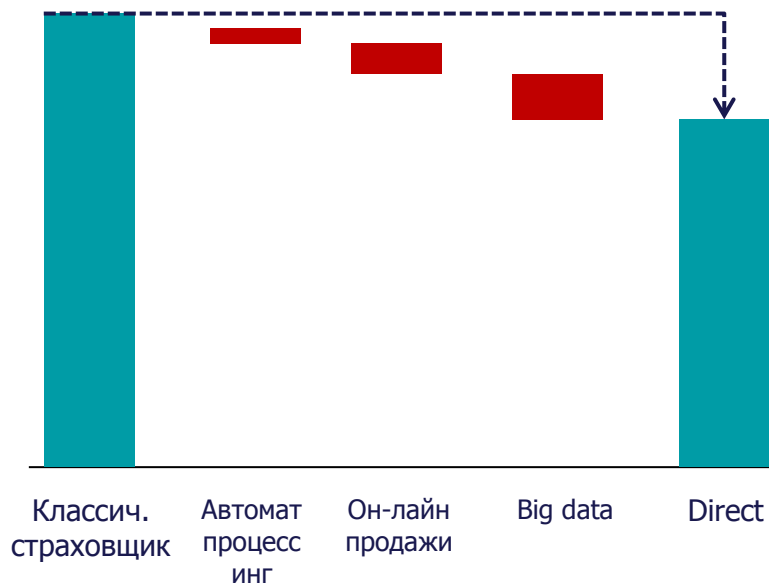
Клиенты ищут простые решения и персональное отношение



Компании ищут способы снижения затрат и улучшения CR



Комбинированный коэф. CR (%)



Продукты и UW

лучшее ценообразование с помощью Big Data
автоматизация UW и доработки продуктов

Продажи

усиление канала продаж Digital
omni-channels

Policy Admin.

оптимизация policy admin и процесса работы с клиентами за счет автоматизации

Управление УУ

улучшение модели выявления мошенничества
автоматизация УУ
снижение резервов для покрытия
волатильности убытков

В ключевых бизнес-процессах индустрии степень digitalization различна

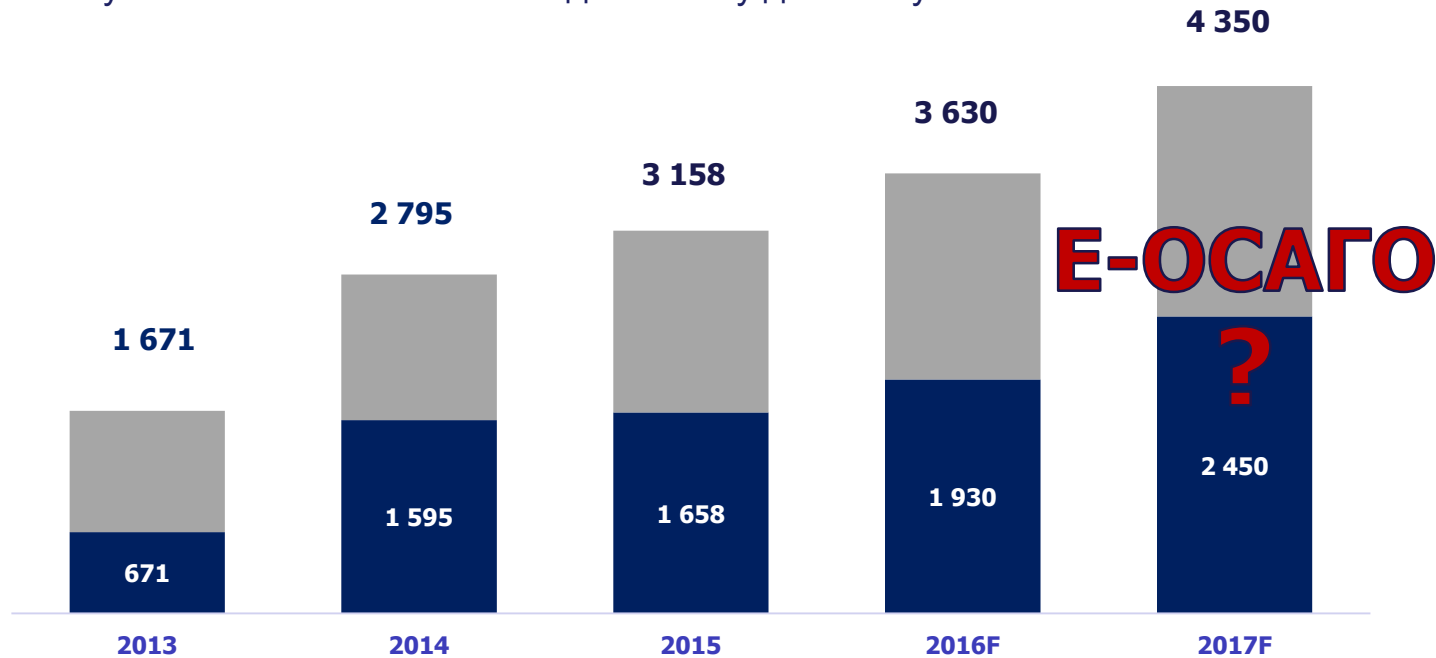


	Продажи	Policy Admin.	Урегулирование	UW
Analysis	10%	50%	30-35%	80%
OpEx	5%	65%	40%	70%
Customer centric	15%	50%	30%	70%

Электронные продажи растут быстрее рынка страхования в целом



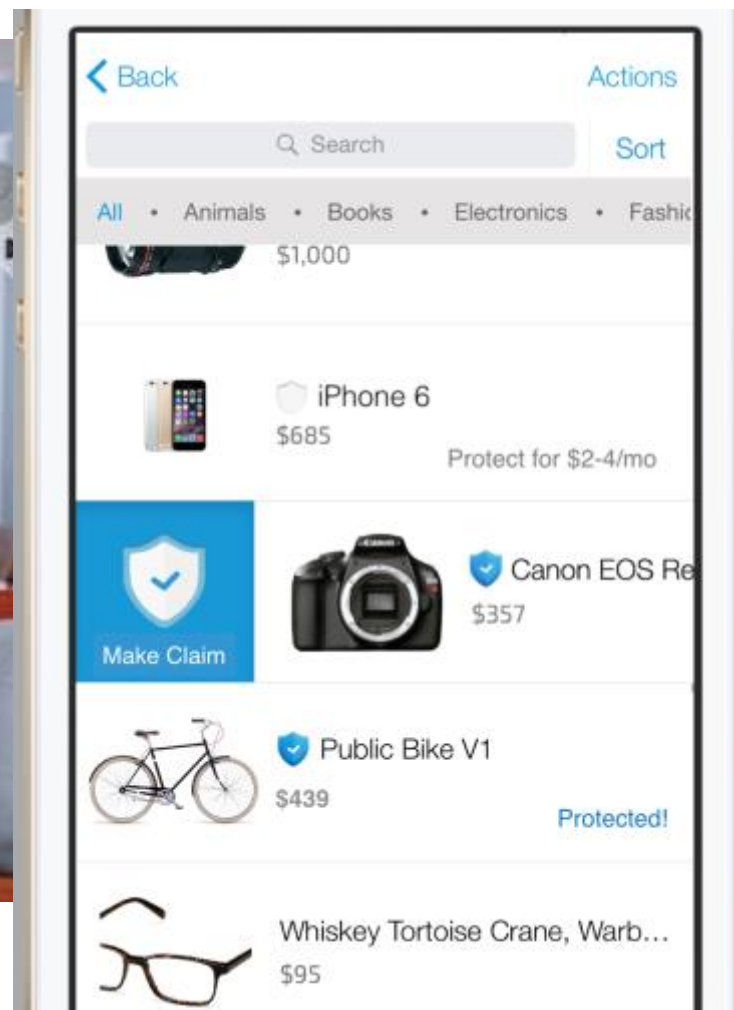
- Все также большая часть продаж через web составляют продажи через заявки с сайта. Доля реального онлайн (в основном это ВЗР, ОСАГО и частично НС/ИФЛ) все еще меньше половины
- В 2016-2017гг ожидается рост этого рынка на уровне 15-20%. Но предсказать реальную динамику этого сегмента почти невозможно: необходимо учитывать влияние е-осаго и возможность резкого роста как в Европе.
- Рост покупателей поколений Y и Z делает эту динамику неизбежной..



- Премии по заявкам через Интернет, млн руб.
- Премии через онлайн оплату, млн руб.

Источник: Страховой маркетинг, 2015

Появляются новые форматы продаж



... еще новее...



facebook

Эл. адрес или телефон

Пароль

Забыли [...](#)



Kroodle
@Kroodle

Хроника Информация Фото Отзывы Еще ▾

... и еще новее ...



ABOUT

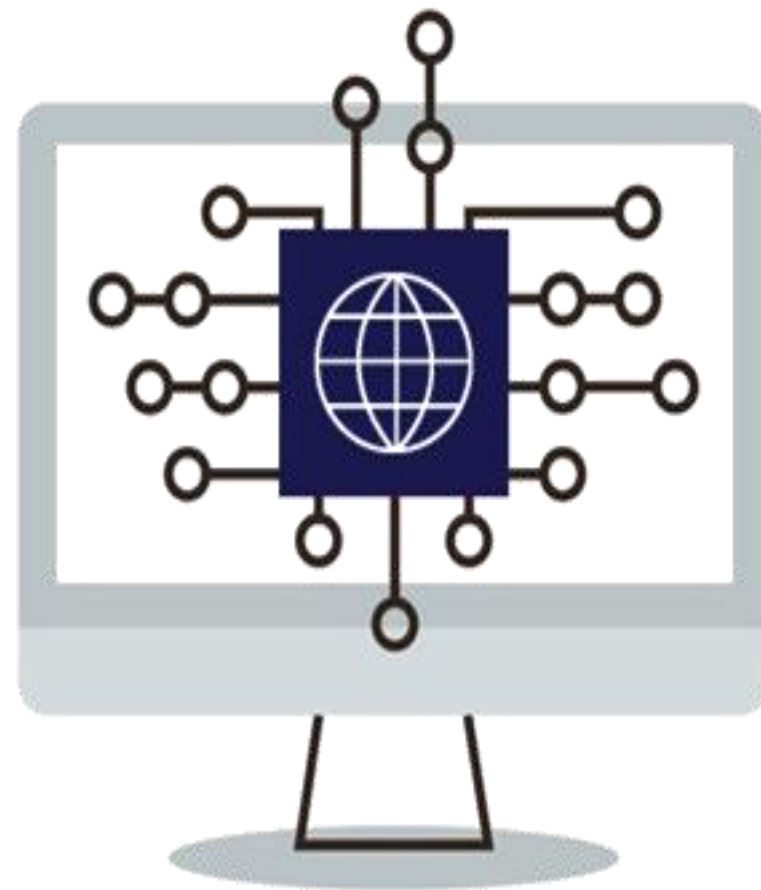
HOW IT WORKS

A group of diverse office workers, including men and women of various ethnicities, are gathered around a desk in a modern office setting. They are looking at a laptop screen, suggesting a collaborative work environment. The background shows multiple computer monitors and office equipment.

Friendsurance: The P2P Insurance Concept

[Learn more](#)

- ✓ **Новые форматы полиса/доставки**
portal/личный кабинет, email, SMS, In-App – у клиента нет необходимости в бумажном полисе, что дает доп. возможности
- ✓ **QR код - новый подход к оформлению**
Качественное распознавание документов и проверка данных за счет диджитал технологий
- ✓ **Новые форматы оплаты**
списание с мобильного счета, e-money (Paypal), In-App purchase, онлайн-оплата – интеграция с мобильными технологиями, уход от классических схем оплаты
- ✓ **Минимизация «классического» операционного бэк-офиса**
Минимум ручной работы (policy admin). Более высокая автоматизация и требования к проработке решений/автоматизации, электронный архив полисов
- ✓ **Высокие сервисные SLA**
Быстрые процессы, четкие SLA, в том числе в части расчетов с партнерами





Обработка UW информации

умный софт сам обрабатывает все данные при заданных параметрах и факторах, минимум ручного труда



Процесс управления портфелем

полная автоматизация анализа портфеля, который позволяет видеть убыточные сегменты в момент подписания полиса



Использование Big Data

интеграция с внешними источниками данных (кредитный скоринг и пр.)



Умное страхование

Внедрение телематических продуктов не только для мотора, но и для остальных видов (ИФЛ, НС, ДМС и пр)

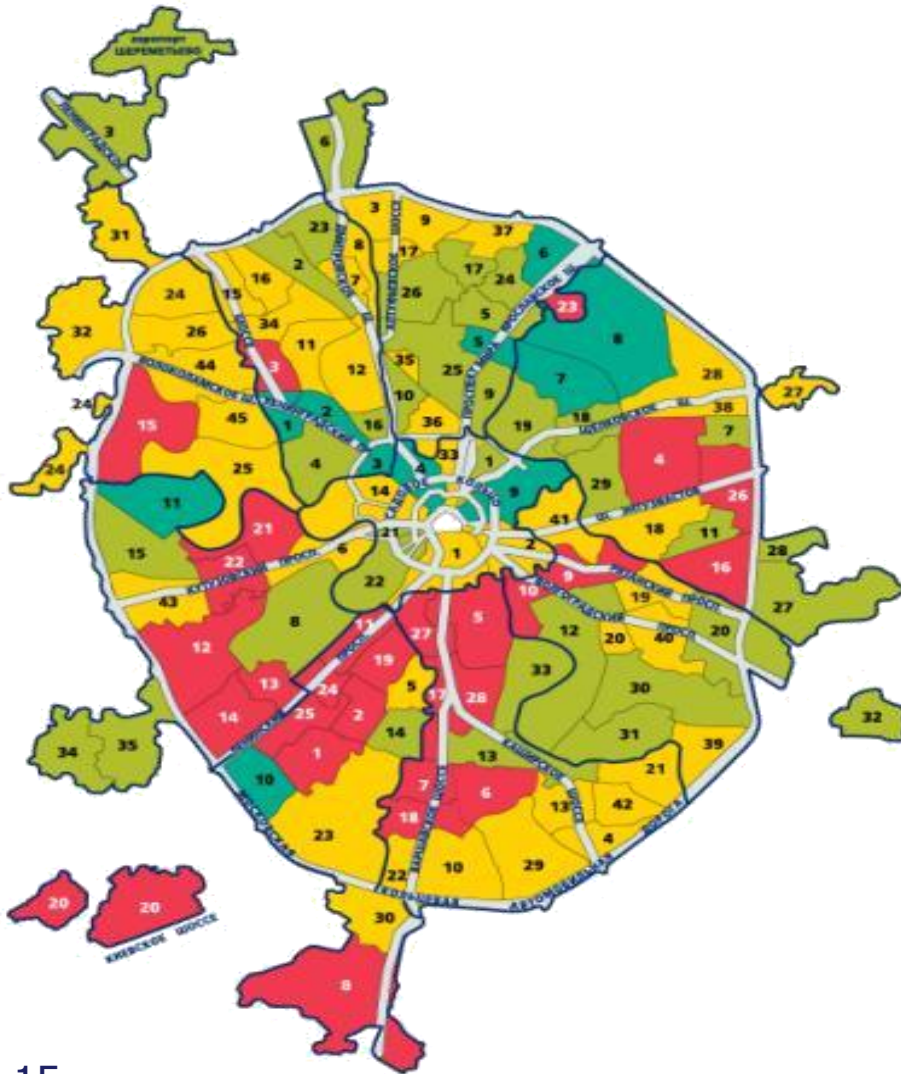


как Big Data и разные источники помогают в UW

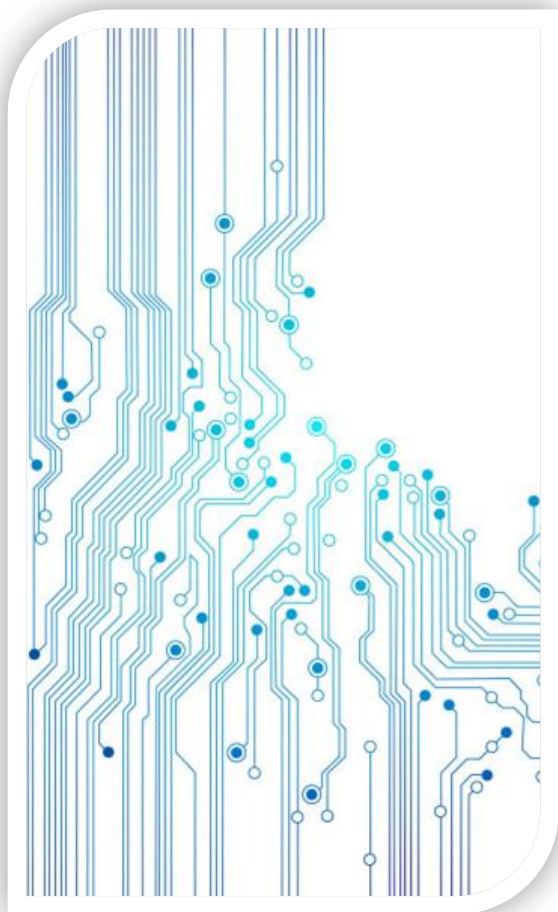
анализ постов в социальных сетях и их количества на предмет понимания трендов в мед. страховании (как пример - волна обращений по проблемам грудных имплантов во Франции)

...таким образом страховщик понимает какой порядок резервов потребуется и когда грядет «волна»

Пример 2: новые факторы и принципы работы с рисками в UW



Аварийность клиентов и угоняемость ТС существенным образом зависит от района проживания клиента



Электронный документооборот

Полноценный электронный документооборот с посредниками, агентами и партнерами (СТО напр.)



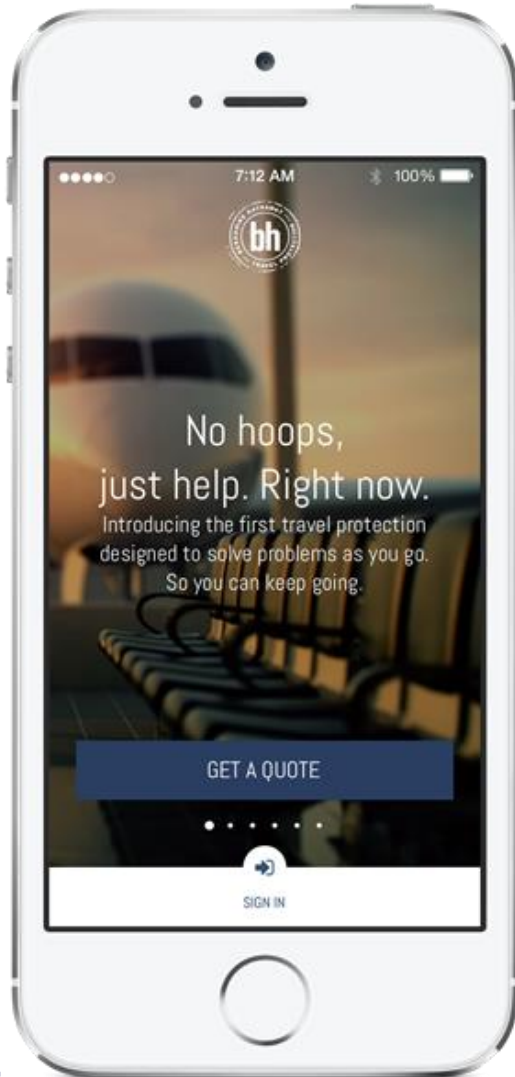
Взаимодействие с партнерами – разного рода web-сервисы для оптимизации внешних коммуникаций



Урегулирование он-лайн

Предоставление фотографий и комплекта документов (сканов) онлайн, оперативное отслеживание процесса через ЛК, информирование он-лайн – все это без посещения офиса

Berkshire Hathaway: Exact Care как пример онлайн урегулирования по Travel



Benefit	 AirCare (for domestic)	 AirCare (for abroad)
 Flight Delay	\$50 (Two hours or more)	\$50 (Two hours or more)
 Missed Connection	\$100	Not available
 Flight Cancellation	\$150	\$250
 Tarmac Delay	\$1,000 (Two hours or more)	\$1,000 (Two hours or more)
 Baggage Delay	\$500 (12 hours or more)	\$500 (12 hours or more)
 Baggage Loss	\$500	\$1,000
Cost	\$34	\$46

Everledger помогает урегулировать убытки при страховании драгоценностей



everledger [Home](#) [API](#) [Timeline](#) [Smart Contracts](#)

PROTECTION.

We are a fraud detection system, overlaying big data from closed sources like insurers and law enforcement.

BBC on Bitcoin & The Blockchain

A composite image. On the right, a close-up of a hand holding a large, clear diamond with tweezers. On the left, a video player interface with a play button and a title 'BBC on Bitcoin & The Blockchain'. The video content shows a complex, abstract diagram of a blockchain network with various nodes and connections.



МОДНИКИ

- есть много продвинутых digital фишек, но они не структурированы в единую стратегию
- понимание важности культура Digital в компании

МАСТЕРА В DIGITAL

- сильное Digital видение и планирование
- множество digital инициатив приносят ценность бренду
- сложившаяся культура Digital

НОВИЧКИ

- менеджмент скепичен насчет ценности Digital
- но экспериментирует
- культура Digital только формируется

КОНСЕРВАТОРЫ

- есть Digital видение, но оно не реализуется в полной мере
- «сработало» всего несколько Digital проектов, остальные текут вяло
- предпринимаются шаги по внедрению культуры Digital



Если вы еще не «танцуете» вместе с теми, кто работает с цифрой – возможно уже пора разминаться...

Спасибо за внимание

