

COVID-19 И НОВЫЕ ВЫЗОВЫ В СТРАХОВАНИИ

Игорь Фатьянов
Зетта Страхование
Июнь 2020 г.

COVID-19 ДАЛ СТИМУЛ К ДИДЖИТАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЩИКОВ ЧЕРЕЗ СОЗДАНИЕ 3 КЛЮЧЕВЫХ ВЫЗОВОВ



ДИСТАНЦИОННЫЕ ПРОДАЖИ

An April 2020 survey of German insurance agents (conducted four weeks into lockdown) found that about half of the agents saw a more than 40 percent decrease in new business. And a May 2020 survey of US agents found a similar effect: almost 50 percent of agents cited remotely building new customer relationships as the biggest challenge during COVID-19.

How insurance can prepare for the next distribution model. McKinsey and Co.



ДИСТАНЦИОННЫЕ ОФОРМЛЕНИЕ ПОЛИСОВ

"Мы увидели за 2 месяца, апрель-май, что среднемесячный прирост онлайн-продаж составил 31% к февралю-марту, без учета туристического страхования. Это не может нас не радовать. Изменение потребительского поведения - очень важно, мы надеемся, что движение в сторону "цифры" сохранится", - сказал Владимир Скворцов.

finmarket.ru



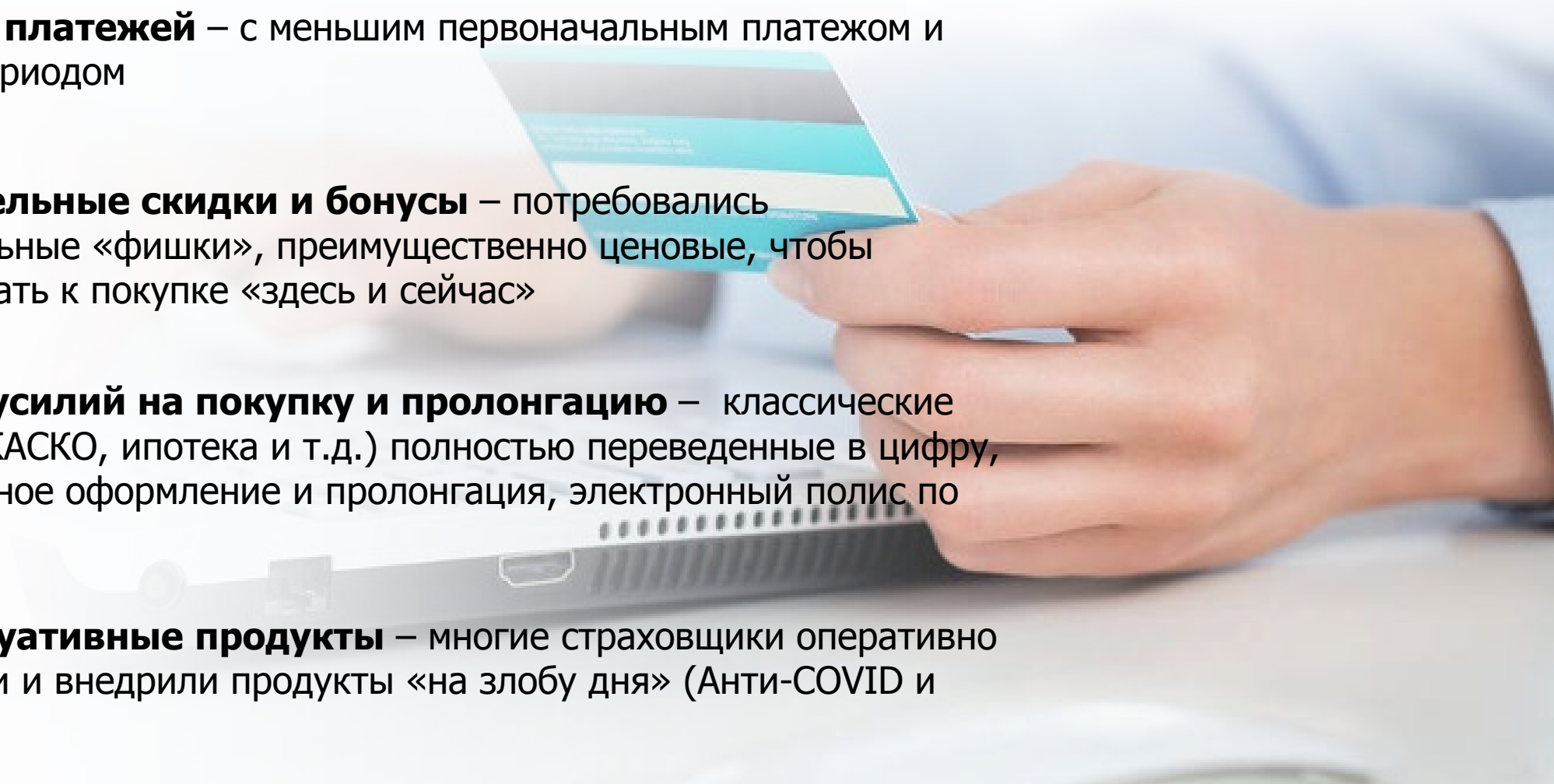
УДАЛЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



ВЫЗОВ №1 - КАК СТИМУЛИРОВАТЬ ПОТРЕБЛЕНИЕ В СИТУАЦИИ, КОГДА ЛЮДИ БОЯТСЯ ТРАТИТЬ



- ✓ **Рассрочка платежей** – с меньшим первоначальным платежом и большим периодом
- ✓ **Дополнительные скидки и бонусы** – потребовались дополнительные «фишки», преимущественно ценовые, чтобы стимулировать к покупке «здесь и сейчас»
- ✓ **Минимум усилий на покупку и пролонгацию** – классические продукты (КАСКО, ипотека и т.д.) полностью переведенные в цифру, дистанционное оформление и пролонгация, электронный полис по почте
- ✓ **Новые ситуативные продукты** – многие страховщики оперативно разработали и внедрили продукты «на злобу дня» (Анти-COVID и аналоги)



ВЫЗОВ №2 - КАК ПОСТРОИТЬ БЕСКОНТАКТНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ



- Дистанционная работа с договорами** – в течение 10 дней Зетта перешла на бесконтактный выпуск и изменение полисов по ключевым продуктам, внесение премии и получение комиссии, упрощение всех внутренних процессов. Перевод оставшихся партнеров на ЭДО
- Удаленный предстраховой осмотр** – мобильные приложения для агентов/партнеров по предстраховому осмотру, решения по отмене осмотра в ряде случаев
- Удаленный найм** – помимо дистанционного найма сотрудников, наладили прием агентов по электронному АГД (без личного посещения)
- Вывод большинства сотрудников на удаленку** – одновременно наладить IT инфраструктуру для перевода сотрудников на дистанционную работу. Распределенные сервисы.

ВЫЗОВ №3 – УДАЛЕННАЯ РАБОТА СОТРУДНИКОВ



Удаленная работа для большинства комфортна, но имеет и минусы

По нашим опросам ~ 30% испытывали небольшой дискомфорт, а 10% сложности в коммуникациях.

- нехватка очного общения по рабочим вопросам,
- эффект «давления многих глаз»,
- ограниченный карьерный рост,
- отвлекающие факторы,
- удлинение рабочего дня
- стресс для руководителей среднего звена



Вопросы контроля требуют переосмысления

По нашему опросу увеличение рабочего дня почувствовали 45% сотрудников. Часть компаний использовало для контроля смежное ПО (DLP, BPM/CRM удаленное администрирование и т.д.). По опросам NAUMEN около 25% компаний не контролировало коллектив.



Техническая организация работы зависит от уровня цифровизации.

По нашему опросу небольшой дискомфорт испытывали только 10% сотрудников. По данным NAUMEN, лишь 10% компаний покупают дополнительное оборудование, в том числе компьютеры.

В БЛИЖАЙШЕЙ ПЕРСПЕКТИВЕ – ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ ПО ДИСТАНЦИОННОМУ УУ



Экспертный совет ГД одобрил концепцию перевода урегулирования в электронный формат

Речь идет о ОСАГО, ОПО, ОСГОП и всех добровольных видах. Поправки планируется внести в Гос. Думу уже осенью 2020

Проект ФЗ предполагает следующие изменения:

- Исключает обязанность предоставлять документы только на бумаге (сейчас потерпевший обязан это сделать)
- Устанавливает право осуществлять обмен информацией в электронной форме (в т.ч. через портал Гос. услуг и сайты страховщиков)
- Осмотр ТС (ОСАГО) станет возможен через мобильное приложение РСА, разработанное для оформления Европротокола
- Создаются условия получения информации о ДТП из внешних источников в автоматизированном режиме, расширяется состав источников (для добровольных видов)

Возможен рост мошенничества – но есть понимание как его минимизировать.



КЛЮЧЕВОЕ, ЧТО ВО МНОГОМ ПОНЯЛИ



**Нет практически ничего, что при
желании нельзя было бы сделать
дистанционно...**

при наличии клиентского спроса.

Спасибо

