

Устойчивым трендом страховой отрасли в последние несколько лет является digital трансформация бизнеса – игроки рынка выстраивают цифровое и кросс-отраслевое взаимодействие с партнерами, активно внедряют технологии IoT (интернет вещей) и AI (искусственный интеллект). В то же время, растут и риски, связанные с внедрением цифровых решений. Член Совета директоров Страхового Дома ВСК Ольга Сорокина в ходе своего выступления в рамках конференции Коммерсантъ «Финтех-2024. Направления развития» рассказала, как страховщики внедряют и масштабируют IT-решения и взаимодействуют в ходе цифровизации с регулятором и другими игроками рынка.

С начала цифровой трансформации финансовой отрасли вызовы, которые ставит перед компаниями рынок, существенно изменились. Если раньше перед компаниями стояла задача поиска новых бизнес-моделей и цифровых решений, то сегодня главное – умение адаптировать действующую модель под новые меняющиеся реалии рынка. Для этого важна развитая IT-архитектура компании и наличие платформенных решений. Например, сейчас многие крупные игроки финансового рынка, включая ВСК, работают на микросервисной архитектуре. Хотя еще 5 лет назад в отрасли повсеместно применялись монолиты, работающие на коробочных зарубежных решениях.

Еще одним важным шагом на пути цифровизации стал переход страховщиков к клиентоцентричной и человекоцентричной модели бизнеса. Она заключается не только в удержании действующих клиентов, но и в привлечении новых за счет разработки сервисов для людей, которые еще не купили страховку. Самый наглядный пример – ОСАГО. ВСК оптимизирует процесс урегулирования ДТП – сегодня оформить страховой случай можно в два клика. Так, удобный сервис получает не только наш клиент-владелец полиса, но и пострадавшая сторона.

Клиентоцентричная модель широко применима и в медицинском страховании. В основном в ДМС, когда работодатель приобретает полисы для своих сотрудников. На этапе заключения договора страховщик не знает анамнез потенциальных клиентов, их возраст и не может спрогнозировать вероятность страхового события. Поэтому на первый план в бизнес-модели выходят сервисы для превенции заболеваний. И в этом компаниям как раз помогают технологии – искусственный интеллект, интернет вещей.

Не стоит забывать, что медицина — это чувствительная с точки зрения уязвимости персональных данных сфера. Поэтому важно наладить взаимодействие бизнеса и государства так, чтобы все тестовые цифровые модели работали в безопасной среде с применением обезличенных данных.

Например, Минцифры сейчас предоставляет разработчикам решений в сфере здравоохранения доступ к медицинским датасетам — обезличенным данным граждан.

Также необходимый для развития цифровизации отрасли шаг – создание инфраструктурных решений, которые позволят безопасно получать и обрабатывать информацию. Примером является платформа коммерческих согласий, которая позволяет выдавать, изменять и отзывать согласия на передачу, хранение и обработку персональных данных пользователей в режиме "единого окна" в рамках модели Open API. Такое решение может стимулировать безопасное и быстрое развитие и внедрение технологий в бизнес-процессы.

«С внедрением технологий у бизнеса возрастает потребность в обмене данными. И главный вопрос сегодня — безопасность передачи информации. Здесь большой потенциал мы видим в Open API – проект сможет решить множество поставленных перед отраслью задач. Второе важное направление – создание инфраструктурных решений, которые обеспечат кросс-отраслевое взаимодействие. Ведь главное условие эффективной цифровой трансформации финансового рынка — синергия различных игроков. Отдельно стоит отметить, что вместе со скоростью внедрения технологий возрастают и различные риски, например, мошенничества. И наша задача – совместно работать над решением данных проблем, как на уровне частного бизнеса, так и на уровне государства», — отмечает Ольга Сорокина, член Совета директоров Страхового Дома ВСК.

Википедия страхования