

# СТРАХОВАНИЕ УХОДИТ В IT

Финансовый сектор все больше начинает использовать digital-инструменты в своих бизнес-проектах и делает IT основным направлением стратегического развития. Страховые компании, находящиеся в авангарде рынка, считают цифровизацию одним из основных трендов и активно инвестируют в эту область. Как меняется страховая отрасль в эпоху цифровых технологий? Что в итоге получают клиенты?

Катализатором распространения IT-инструментов в страховании стал финансовый кризис. В условиях падающего рынка, низкого клиентского спроса и тарифного прессинга страховые компании сделали ставку на технологии, электронные каналы продаж и развитие «умного» страхования. Сегодня отрасль переживает цифровой бум. Доля IT в страховых продуктах и услугах год от года возрастает — это яркая тенденция, которая будет развиваться ускоренными темпами. Уже сейчас понятно, что дальнейший бизнес страховых компаний немислим без digital-инструментов, которые закладываются в саму основу развития отрасли. Этому также способствуют действия Центробанка РФ, который вводит новые стандарты отчетности и повышает требования к страховым компаниям, и изменения законодательства.

**До 20 % клиентов будут пользоваться услугами онлайн-страхования. Плюсы для потребителей: экономия времени в сочетании с удобной системой коммуникации, более широкий спектр услуг.**

Не будет преувеличением сказать, что «Ингосстрах» является одним из лидеров в цифровой трансформации бизнеса. Так, например, мы одними из первых предло-

жили возможность оформить электронный полис для выезжающих за рубеж. Сейчас компания шагнула значительно дальше, создав на базе своего сайта многофункциональный сервис, включающий в себя интернет-магазин, систему онлайн-платежей, личный кабинет для клиентов, агентов и многое другое. В дополнение «Ингосстрах» предлагает несколько мобильных приложений с функционалом для различных групп пользователей: IngoMobile, с доступом ко всем возможностям сайта; IngoView — для агентов; IngoTravel — для туристов.

Постепенно все больше процессов, которые традиционно требовали визита в офис страховщика, начинают переходить в онлайн. По нашим оценкам, до 20 % клиентов будут пользоваться услугами онлайн-страхования. Для потребителей это несомненный плюс, поскольку они получают значительную экономию времени в сочетании с удобной системой коммуникации и более широким спектром услуг.

Активная работа с онлайн-каналами приводит страховщиков к работе с соцсетями. «Ингосстрах», например, реализовал систему продаж через Facebook.

Digital-инструменты также позволяют интегрировать IT-составляющую непосредственно в структуру продукта, и тем самым дать развитие целому направлению «умного» страхования. Речь, в частности, идет о продуктах в сегменте авто. «Ингосстрах» здесь предлагает уникальную для российского рынка модель «Manage

How You Drive», позволяющую водителю корректировать свой стиль вождения на основе получаемых данных.

Если говорить о будущем, то следствием реализации процессов, которые сейчас происходят в отрасли, станет масштабное изменение страхового рынка. Компании выйдут на новые возможности управления рисками, будут эффективно управлять большими данными, развивать облачные решения, ускорять бизнес-процессы и анализировать клиентов на микроуровне. Результатом этого станет появление новых видов страхования, рыночных ниш и категорий покупателей. Процесс анализа информации станет превентивным и позволит не только управлять рисками, но и предвосхищать их. Что касается клиентского подхода, то он станет максимально персонализированным. Речь будет идти уже не о настройке действующих программ под конкретную



### Владимир Тихомиров

*Директор по информационным технологиям СПАО «Ингосстрах»*

аудиторию, а о формировании предложения буквально «с нуля» под нужды конкретного человека или компании.



ИНГОССТРАХ  
Ingosstrakh 7

Страхование  
в седьмом поколении

7

8 (495) 956 55 55

www.ingos.ru

СПАО «Ингосстрах». Лицензии ЦБ РФ без ограничения срока действия на осуществление страхования СИ 0928, СЛ № 0928, ОС № 0928-03, ОС № 0928-04, ОС № 0928-05 и на осуществление перестрахования ПС № 0928, выданные 23.09.2015 г., ОС № 0928-02, выданная 28.09.2016 г.  
Реклама