

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)

«МОЖНО ЛИ СТРАХОВАТЬ ОТ КОРОНОВИРУСА?»



1. "Никакой статистики нет, это 100%-ная рулетка..."
2. "как выглядят продукты страхования от коронавируса: там выплата предусмотрена не при положительном результате теста, а в случае госпитализации, долгой нетрудоспособности (например, сверх 15 дней), т. е. вам делают продукт совсем невыплатным."

Availability

What data are available to understand the spread of COVID-19?

(sources)

- The Openpath Social Distancing Index provides [real-time data on social distancing rates across US states](#).
- [COVID-19-related imaging data and AI resources](#) compiled by Stanford University's Center for Artificial Intelligence in Medicine & Imaging.
- The Group on Earth Observations (GEO) has collated a [list of resources from member organizations on earth observation data to fight COVID-19](#).
- The Center for Disease Control has released its [first dataset on COVID-19 cases in children in the United States](#). (4/6/20)
- The United Nations Statistics Division, in partnership with ESRI, [launched a new COVID-19 data hub to disseminate COVID-19 data that is interoperable with data on national platforms](#).
- Data.World curated a [collection of COVID-19 data sources](#).
- The World Bank curates a [collection of COVID-19 datasets](#) and a [dashboard for understanding the COVID-19 pandemic through data](#).
- The [World Health Organization \(WHO\)](#) provides daily status reports including new cases and totals.
- The European Union has launched a regional [data portal for scientists and researchers studying COVID-19](#), along with the [EU Open Data portal](#) which publishes worldwide data on COVID-19 cases.
- The [EU Open Data portal](#) has data that is updated daily on COVID-19 cases worldwide.
- The [US Center of Disease Control \(CDC\)](#) provides daily updates on cases in the US.
- The [European Centre for Disease Prevention and Control](#) tallies global cases.
- Our World in Data has provided data on [country-by-country coronavirus testing](#) along with [country-by-country confirmed cases and deaths](#).
- Google has created a [central repository for COVID-19 data, resources, and visualizations](#).
- ESRI has created a [hub for geospatial COVID-19 data and resources](#).
- The Allen Institute for AI has released a [dataset of articles on coronavirus](#) family of viruses to apply recent advances in natural language processing to generate new insights in support of the fight against the virus.
- The [National Health Commission of the People's Republic of China](#) provides updates on cases in China.
- The [Corona Data Scraper](#) pulls COVID-19 case data from verified sources, finds the corresponding GeoJSON features, and adds population data to help data analysts understand the virus.
- Two APIs have been developed to provide continual, free, and updated access to COVID-19 data to create visualizations and analyses: [COVID Tracking](#) and the [Virustracker](#).

СТРАХОВАНИЕ ОТ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ И БОЛЕЗНЕЙ

Страховая сумма 100 000 рублей

Страховым случаем является госпитализация застрахованного в результате заболевания клещевым энцефалитом.

Страховая выплата производится в размере 1% от страховой суммы в день за каждый день госпитализации (стационарного лечения) начиная с первого, при условии, что длительность госпитализации составила более 7 дней.

Применяются Правила страхования от несчастных случаев и болезней.

[Главная страница](#) // [Частным лицам](#) // [Страхование от несчастных случаев](#) // [Калькулятор - Страхование от несчастных случаев \("Личная защита"\)](#)

Калькулятор - Страхование от несчастных случаев ("Личная защита")

Срок страхования

с * 28.06.2020

по * 27.06.2021

Информация о застрахованном

Возраст от 18 лет до 70 лет

Вид деятельности *

[Занятие спортом на любительском уровне](#)

Риски и страховые суммы

☒ Смерть, руб

☐ Травма, руб

Таблица выплат

☐ Таблица выплат 1

☒ Таблица выплат 2 (Расширенная - более 400 наименований травм и последствий)

☐ Временная утрата трудоспособности, руб

☐ Франшиза 15 дней

От чего вы будете застрахованы при несчастном случае:

Риски	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Вариант 4
	Страховые суммы/руб.			
Физическая травма или увечье	750 000	500 000	300 000	200 000
Госпитализация в результате несчастного случая	750 000	500 000	300 000	200 000



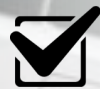
ВЫЗОВ №2 - КАК ПОСТРОИТЬ БЕСКОНТАКТНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ



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 – одномоментно 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:

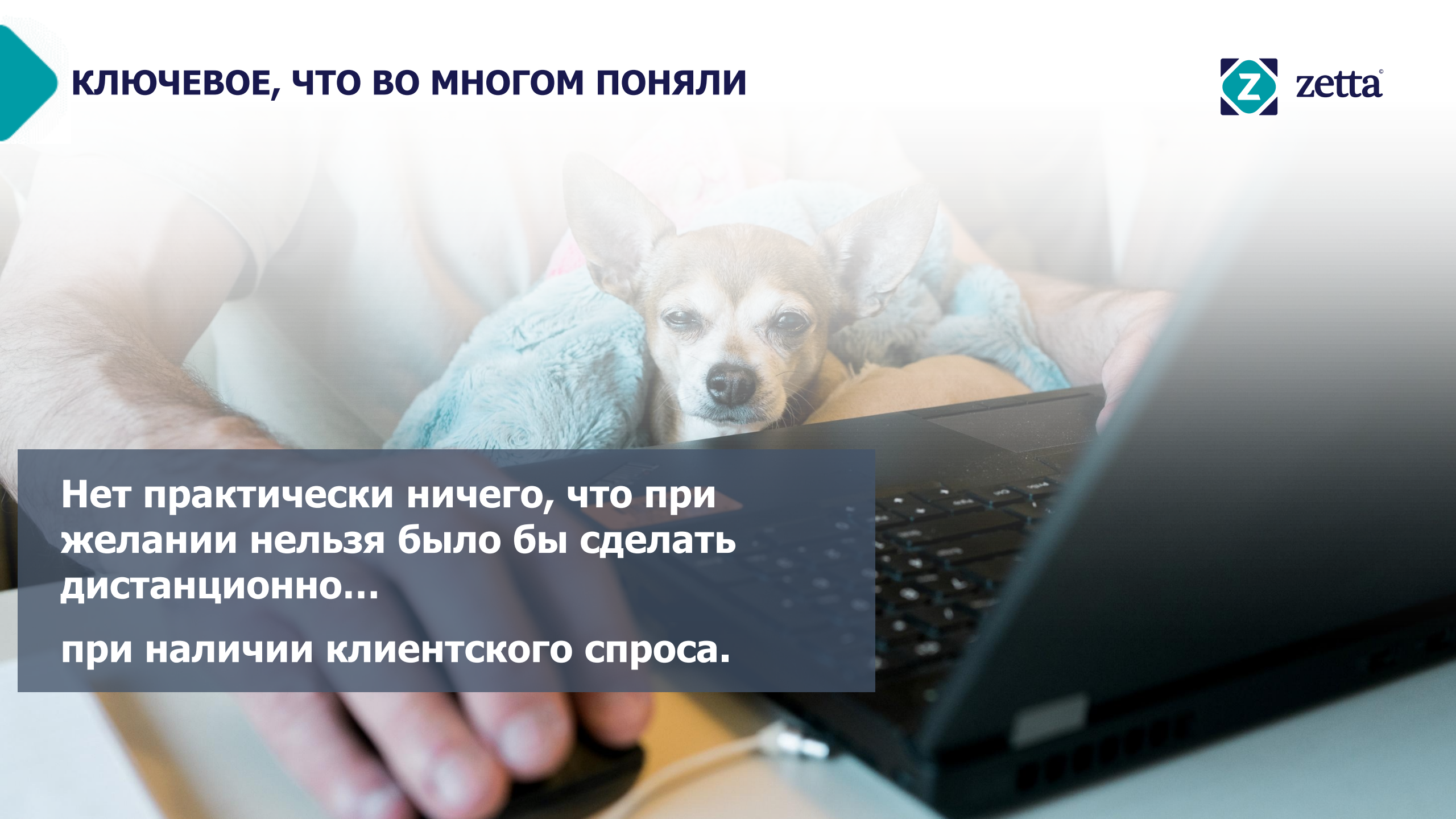
- Исключает обязанность предоставлять документы только на бумаге (сейчас потерпевший обязан это сделать)
- Устанавливает право осуществлять обмен информацией в электронной форме (в т.ч. через портал Гос. услуг и сайты страховщиков)
- Осмотр ТС (ОСАГО) станет возможен через мобильное приложение РСА, разработанное 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

