

РОСГОССТРАХ

Внедрение цифровых технологий в урегулировании убытков и существующие ограничения

Арман Гаспарян

Claims and Pays 2024

РОС
ГОС
СТР
АХ

Влияние цифровизации на ключевые показатели эффективности урегулирования убытков **РОСГОСТРАХ**



Качество ▲

Повышение качества принятия решений позволяет более точно устанавливать размер подлежащего выплате страхового возмещения и избегать жалоб и судебных споров с клиентами, также выявлять мошенников через скоринговые модели



СХ CSI, NPS +20% ▲

- Сроки
- Омниканальность
- Скорость
- Коммуникации
- Сервис



ОРЕХ (внутр. + внешн.) ▼

- 25-30%
- Автоматизация
- Снижение уровня ошибок
- Дидиджитализация документооборота

Возможность диджитализации этапов процесса урегулирования

РОСГОСТРАХ



Заявление убытка ■

Можно диджитализировать – **90-100%**. Ограничения - качество мобильного интернета, возраст заявителя



Заявление убытка ■

Диджитализация **до 60%**. Клиент может провести самоосмотр. Ограничивающими факторами являются скрытые повреждения и погодные условия (освещенность, уличная грязь и т.п.)



Проверка обстоятельств события и документов,

Признание события Страховым случаем ■

Диджитализация – **50-60 %**
Ограничения – необходимость интеграции с большим количеством внешних ресурсов (базы ГИБДД, БКИ, ФССП и т.п.), а также внутренние ограничения компании для отсеечения мошенников.



Расчет стоимости ремонта (калькуляция) ■

Можно диджитализировать – **80%**
Ограничения - качество проведенного самоосмотра, уровень развития ИИ, распознающего повреждения и документы по фото



Запись на СТОА и контроль ремонта ■

Можно диджитализировать – **90%**
Технические ограничения отсутствуют.



Формирование страхового акта и финансовых документов, осуществление выплаты ■

Можно диджитализировать – **100%**

Порог эффективности диджитализации

РОСГОССТРАХ

Эффективная диджитализация в урегулировании убытков достигается за счет:

- инструментов IoT и превентивного информирования;
- интеграции с внешними базами данных (например, ГИБДД, БКИ, ФССП, суды, классифайды и др.);
- создание на основе анализа Big Data предиктивных моделей событий и формирование CJM в зависимости от цифрового профиля клиента.

99%

Необходимая точность решений, принимаемых с инструментами диджитализации

1%

Допустимый уровень погрешности (ошибок) при применении инструментов цифровизации при урегулировании.

РОСГОССТРАХ

0530 звонок бесплатный
Билайн, МегаФон, МТС, Tele2

RGS.RU