



КАПИТАЛ **LIFE**
СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ

Особенности цифровизации на рынке страхования жизни



Светлана Адрова
Директор по технологиям и инновациям
Капитал Лайф Страхование Жизни

Давайте знакомиться



**Директор по технологиям и инновациям
Капитал Лайф Страхование Жизни**



@SVETLANA_ADROVA

Светлана Адрова

КАПИТАЛ LIFE – крупнейшая агентская компания на рынке страхования жизни



КАПИТАЛ LIFE
СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ

20 ЛЕТ ЛИДЕРСТВА НА РЫНКЕ СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ

- Под нашей страховой защитой **2,5 млн человек**
- Рейтинг НКР на уровне **AA.ru**, прогноз «стабильный»



**№1 ПО РАЗМЕРУ УСТАВНОГО КАПИТАЛА
СРЕДИ СТРАХОВЩИКОВ ЖИЗНИ**
4,1 млрд рублей



№1 ПО РАЗМЕРУ АГЕНТСКОЙ СЕТИ В СТРАХОВАНИИ ЖИЗНИ В РФ
Более 200 офисов и более 7,5 тыс. финансовых консультантов по всей России



**№1 ПО КОЛИЧЕСТВУ ДЕЙСТВУЮЩИХ ДОЛГОСРОЧНЫХ
ДОГОВОРОВ НСЖ**
260 тыс. договоров НСЖ (более 5 лет) по итогам 2024 года, по данным ЦБ РФ

Современные тренды



Современные тренды цифровой трансформации в страховании жизни отражают глобальные изменения в технологиях, поведении клиентов и регуляторной среде.

Цифровая трансформация в страховании жизни — это не просто технологическое обновление, а фундаментальный сдвиг к клиентоцентричной, проактивной и эффективной модели.

Цифровая трансформация в сфере страхования жизни определяется интеграцией передовых технологий, таких как ИИ, анализ данных и облачные вычисления, для модернизации операций и улучшения качества обслуживания клиентов. Основные тенденции — это клиентоориентированность, операционная эффективность и инновации за счет стратегического партнерства.

Будущее — за страхованием, которое не только компенсирует убытки, но и помогает клиентам жить дольше и здоровее.



Трансформация, ориентированная на клиента

Гиперперсонализация: Используя ИИ и предиктивную аналитику для анализа данных о клиентах, страховщики могут предлагать индивидуальные полисы, цены и рекомендации с учетом уникальных потребностей, состояния здоровья и образа жизни человека.

Инструменты самообслуживания: Распространение возможностей самообслуживания, таких как цифровые порталы и мобильные приложения, позволяет страхователям легко управлять своими полисами, оплачивать взносы и подавать заявления о выплатах в любое время и в любом месте.

Омниканальное взаимодействие: Предоставление беспрепятственного взаимодействия по нескольким каналам, включая мобильные приложения, веб-порталы, чат-боты и агентов.

Новые бизнес-модели: страховые продукты интегрируются в другие сервисы, например, финансовые или медицинские, предлагая клиентам удобные комплексные решения.

Операционная эффективность и модернизация



Комплексная автоматизация: RPA для автоматизации повторяющихся задач на протяжении всего жизненного цикла страхования, от администрирования полисов до обработки заявлений о выплатах.

ИИ и ML: оценка рисков, автоматизация андеррайтинга, прогноз оттока клиентов, ИИ-помощники автоматизируют обработку претензий, консультируют клиентов и облегчают работу агентов.

Разработка low-code/no-code: платформы low-code/no-code позволяют бизнес-пользователям быстро создавать и разворачивать цифровые решения без обширных знаний в области кодирования.

Гибридная облачная инфраструктура: обеспечивает гибкость и масштабируемость для эффективного управления большими объемами данных, сохраняя при этом конфиденциальные данные в безопасности в частных облаках.

Интеграция с устаревшими системами: вместо дорогостоящей замены интеграция новых технологий с существующими устаревшими системами.



Новые технологии для будущего роста

Генеративный ИИ: создание контента, поддержка клиентов, поддержка в разработке и написании кода.

Интернет вещей (IoT): предоставляют данные о состоянии здоровья и активности клиента в режиме реального времени для более точной оценки рисков, персонализированного ценообразования.

Блокчейн и смарт-контракты: обеспечивают повышенную безопасность и прозрачность при обмене данными и обработке транзакций, автоматически исполняют соглашения при выполнении условий.

Цифровые двойники: создание виртуальных моделей, или цифровых двойников, может помочь страховщикам в визуализации рисков, актуарном моделировании и улучшенной оценке рисков.

Экосистемы, партнерство и инновации



Сотрудничество с Insurtech:

позволяет традиционным страховщикам получить доступ к передовым технологиям и инновационным методам без затрат и рисков, связанных с созданием собственных решений.

Открытые страховые экосистемы:

используя API, страховщики создают открытые экосистемы, которые позволяют им безопасно обмениваться данными и услугами с внешними партнерами.

Экосистемы здоровья:

создают экосистемы, которые, помимо страховых продуктов, включают сервисы для здоровья и благополучия, что повышает лояльность клиентов и собирает дополнительные данные.

Цели цифровой трансформации Капитал Лайф



1. Удобство и простота взаимодействия

Давайте сделаем так чтобы нашему клиенту и сотруднику было в нами проще и понятнее

2. Быстрое решение вопросов и прозрачность процесса

Вопросы клиента должны решаться быстро и просто для него

3. Надежность и доверие к страховщику

Клиенту важно заранее ясно представлять условия продукта, возможные исключения и порядок действий при наступлении страхового случая. Надежность гарантирует уверенность в защите своей семьи и имущества.

4. Экономия времени и денег

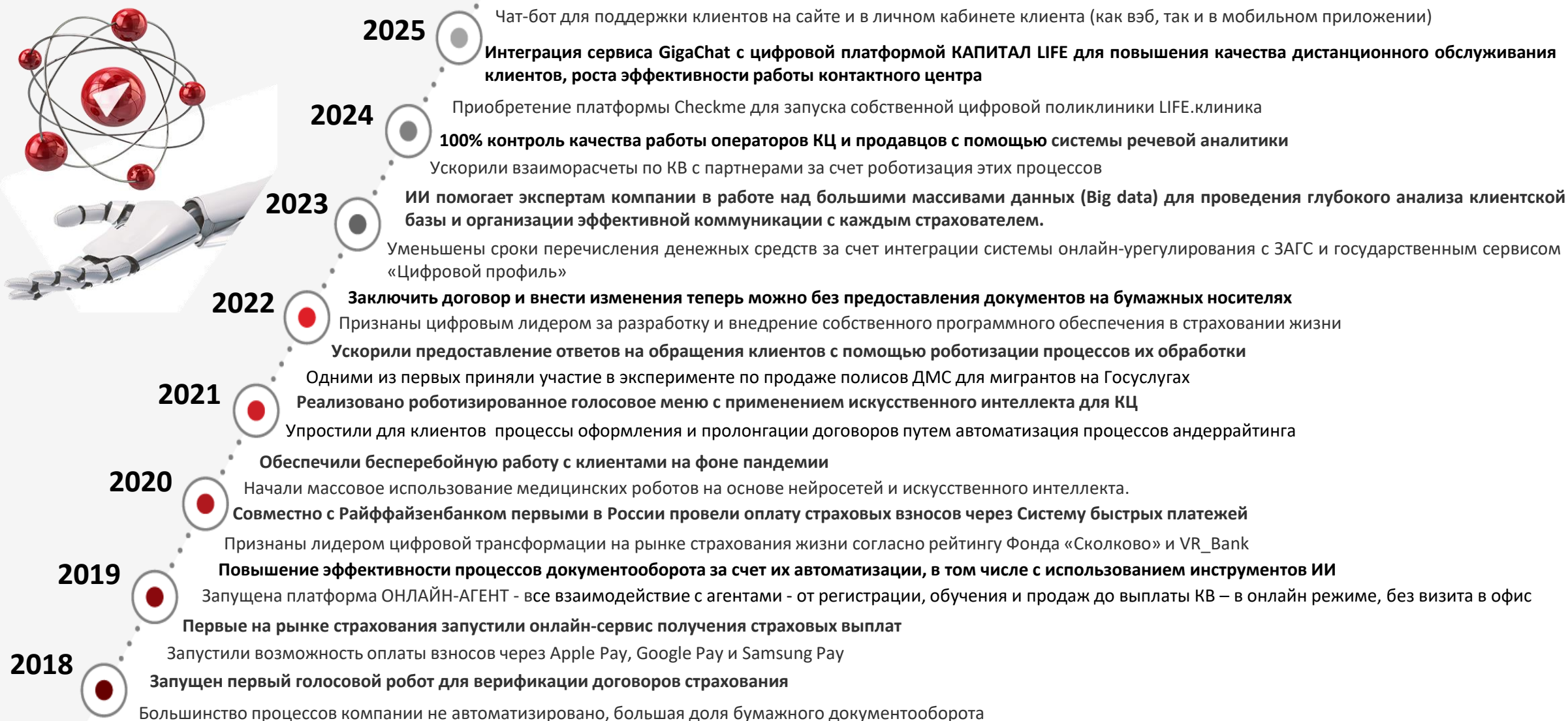
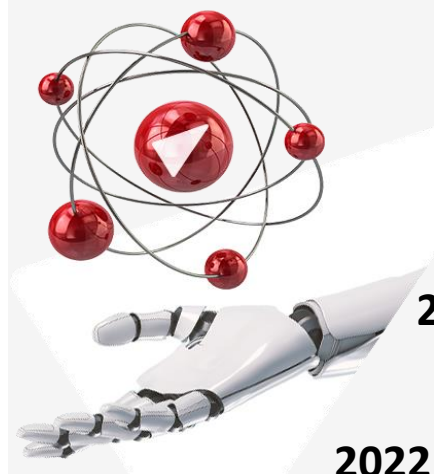
Клиент заинтересован в том, чтобы процедура покупки и сопровождения была удобной и экономичной. Возможность выбрать подходящий продукт, сравнить цены и избежать скрытых комиссий положительно влияет на желание заключить договор именно с данной компанией.

5. Безопасность личных данных

Современный клиент хочет быть уверен, что компания соблюдает законы о защите личной информации и принимает меры против утечек и мошенничества.

**ПРОСТО
И
ПОНЯТНО**

Цифровая трансформация КАПИТАЛ LIFE



КАПИТАЛ LIFE: цифровое и инновационное лидерство



ПРИЗНАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СООБЩЕСТВА



КАПИТАЛ LIFE признана лидером цифровой трансформации на рынке страхования жизни в рамках рейтинга Фонда «Сколково».



КАПИТАЛ LIFE - №1 среди страховщиков жизни в рейтинге цифровизации Ассоциации электронных коммуникаций (РАЭК).



В 2019 году онлайн-сервис по урегулированию КАПИТАЛ LIFE был признан инновацией года в страховании жизни.



КАПИТАЛ LIFE – лауреат премии «Время инноваций» за проект года в категории «Страховые услуги» – инновационный акселератор LIFE.medtech в 2018 и 2019 годах.
В 2021 году компания получила награду за внедрение инноваций в страховании жизни, а в 2023 году за активное внедрение технологии искусственного интеллекта (AI) в страховании.

markswebb

Цифровые сервисы КАПИТАЛ LIFE признаны самыми функциональными на российском рынке согласно исследованию аналитического агентства Markswebb «Invest Tech Review».



КАПИТАЛ LIFE – обладатель премии Digital Leaders за социально-значимую деятельность по дистанционному обслуживанию клиентов в течение 2020 года.
В 2022 году стала лауреатом премии за разработку и внедрение собственного программного обеспечения и эффективную цифровую трансформацию в страховании жизни.



КАПИТАЛ LIFE – лауреат XVI Международной премии имени П.А.Столыпина за лидерство в цифровизации на рынке страхования жизни.

Трансформируем процессы для улучшения клиентского опыта



❑ Урегулирование убытков

Для клиентов действует самый полный на российском рынке страхования жизни сервис по онлайн-урегулированию страховых выплат, интегрированный с ЗАГС и государственным сервисом «Цифровой профиль».

❑ Продажи

- Цифровые сервисы для клиентов
- Цифровые каналы продаж
- Цифровые сервисы для сотрудников и агентов
- Мобильные технологии

❑ Работа контакт-центра

Реализовали проект по интеграции роботизированных голосовых решений с использованием ИИ, нейросетевых технологий обработки и генерации естественного языка, а также распознавания и синтеза речи, в процессы обслуживания клиентов.

❑ Клиентский сервис

❑ Контроль качества

Используем возможности речевой аналитики для повышения уровня обслуживания клиентов, в том числе для оценки работы продающих подразделений и операторов КЦ.

❑ Документооборот

❑ Операционные процессы

Технологии ИИ широко применяется компанией для организации эффективного документооборота и делопроизводства, автоматизации ряда HR-операций и рутинных процессов, а также работы с архивами, идентификации физических лиц и др.

Используем следующие инструменты для цифровой трансформации



- ❑ AI, ML
 - ❑ Речевая аналитика
 - ❑ Голосовые роботы
 - ❑ Виртуальные помощники
 - ❑ Цифровой IVR
 - ❑ Нейросети
- ❑ Big Data и аналитика
- ❑ RPA роботизированная автоматизация процессов
- ❑ Облачные вычисления, хранение, услуги



КАПИТАЛ LIFE реализует комплексную стратегию по интеграции технологий искусственного интеллекта и машинного обучения как для модернизации услуг и сервисов для клиентов, так и во внутренних бизнес-процессах.

Экосистема здорового образа жизни КАПИТАЛ LIFE



Современная платформа, которая включает классическое страхование жизни, медицинские программы и сервисы, а также цифровые ресурсы, направленные на удобство взаимодействия клиентов со страховой, инновационные медицинские технологии, позволяющие следить за здоровьем и самочувствием.

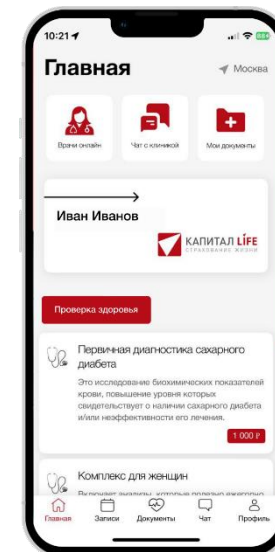


Всем клиентам компании доступны **медицинские роботы**, которые с помощью технологии искусственного интеллекта предоставляют рекомендации по снижению рисков критических заболеваний онлайн.

Телемедицинские программы компании позволяют получить оперативную консультацию профильного врача по телефону или видеосвязи в любом уголке нашей страны и за рубежом.

LIFE.КЛИНИКА КАПИТАЛ LIFE – Полноценная онлайн-поликлиника, обеспечивает комплексное персонифицированное обслуживание клиентов по ДМС с принципиально новым для рынка уровнем сервиса.

LIFE.клиника предоставляет застрахованному индивидуальный подход по вопросам любой сложности: от первичного обращения с жалобами на самочувствие до направления на специализированное лечение к профильным специалистам. Пациент получает консультации специалистов на всех этапах оказания медицинских услуг, будь то чекап, ранняя диагностика, лечение, уход на дому или реабилитация.

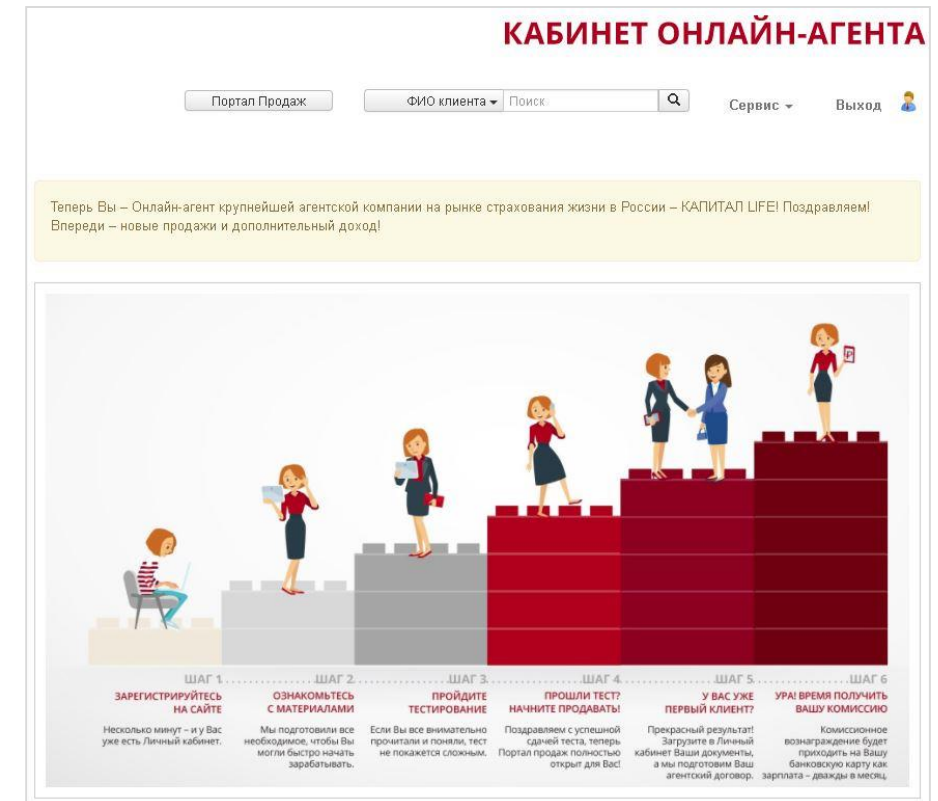


Платформа ОНЛАЙН Агент



Все взаимодействие с агентами - от регистрации, обучения и продаж до выплаты КВ – в онлайн режиме, без визитов в офис компании. Увеличение штата эффективных агентов с помощью дистанционных методов отбора и оценки кандидатов.

- Зарегистрироваться, пройти обучение, тестирование, заключить агентский договор и получить комиссионное вознаграждение можно полностью онлайн без визита в офис
- Удобный личный кабинет онлайн-агента
- Портал продаж для дистанционного оформления договоров



Интеграция с финтех-решениями

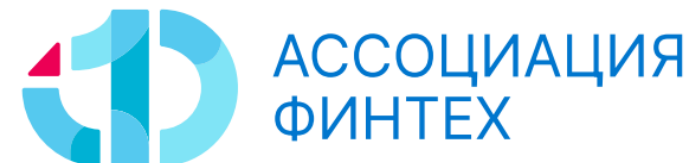


- КАПИТАЛ LIFE привлекает и внедряет новые технологии в том числе с помощью корпоративного акселератора LIFE.medtech и внешних проектов, таких как «Московский акселератор» Департамента инноваций Москвы и других.

LIFE+medtech

LIFE  idea

- Программа внутреннего предпринимательства – проведение постоянного конкурса «Банк идей» в компании



- КАПИТАЛ LIFE в 2022г. вступила в Ассоциацию ФинТех, учрежденную Банком России. На площадке Ассоциации КАПИТАЛ LIFE присоединился к работе направления «Технологии страхового рынка», в рамках которого разрабатываются предложения по развитию цифровых технологий для страховой деятельности.
- КАПИТАЛ LIFE интегрирована в ключевые направления деятельности Ассоциации: развитие открытых API (Open API), технологии распределенных реестров, развитие розничного платежного пространства, цифровой профиль ФЛ и ЮЛ, облачные сервисы и другие.
- КАПИТАЛ LIFE - участник исследования уровня инновационной зрелости организаций финтех-отрасли.
- КАПИТАЛ LIFE одной из первых присоединилась к эксперименту, запущенному Минцифры совместно с Банком России и АФТ, в рамках которого трудовые мигранты могут на "Госуслугах" в рамках процесса оформления патента выбрать страховую компанию для последующей покупки электронного полиса ДМС «Гость», а также к эксперименту по продаже страхования от НС для спортсменов при оформлении на Госуслугах.

Факторы успеха цифровой трансформации



- Цифровая трансформация – это не только и не сколько про технологии
- Цифровая трансформация – это не только про клиентов, но и про внутренние процессы, когда «внутренним» клиентом выступает сотрудник
- Изменение корпоративной культуры – это не просто еще один из проектов в рамках цифровой трансформации- это фундамент трансформации, без которого ничего не получится! Вовлечение людей в процесс дает сильно больше результата чем тщательное управление ими.
- Цифровая трансформация доступна не только крупным компаниям и для этого не нужны гигантские бюджеты!
- Не нужно все досконально планировать, иногда нужно просто попробовать и посмотреть на результат
- Нужно делать ПО-ДРУГОМУ! Не брать текущий процесс и делать его цифровым, а создавать новые клиентские пути!



**Спасибо за внимание и
давайте продолжим общение**



@SVETLANA_ADROVA